

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Øjenafdeling J**

**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
	Undersøgelles-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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.....	93
	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:	265
Afdelingens svarprocent:	66%

### **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.

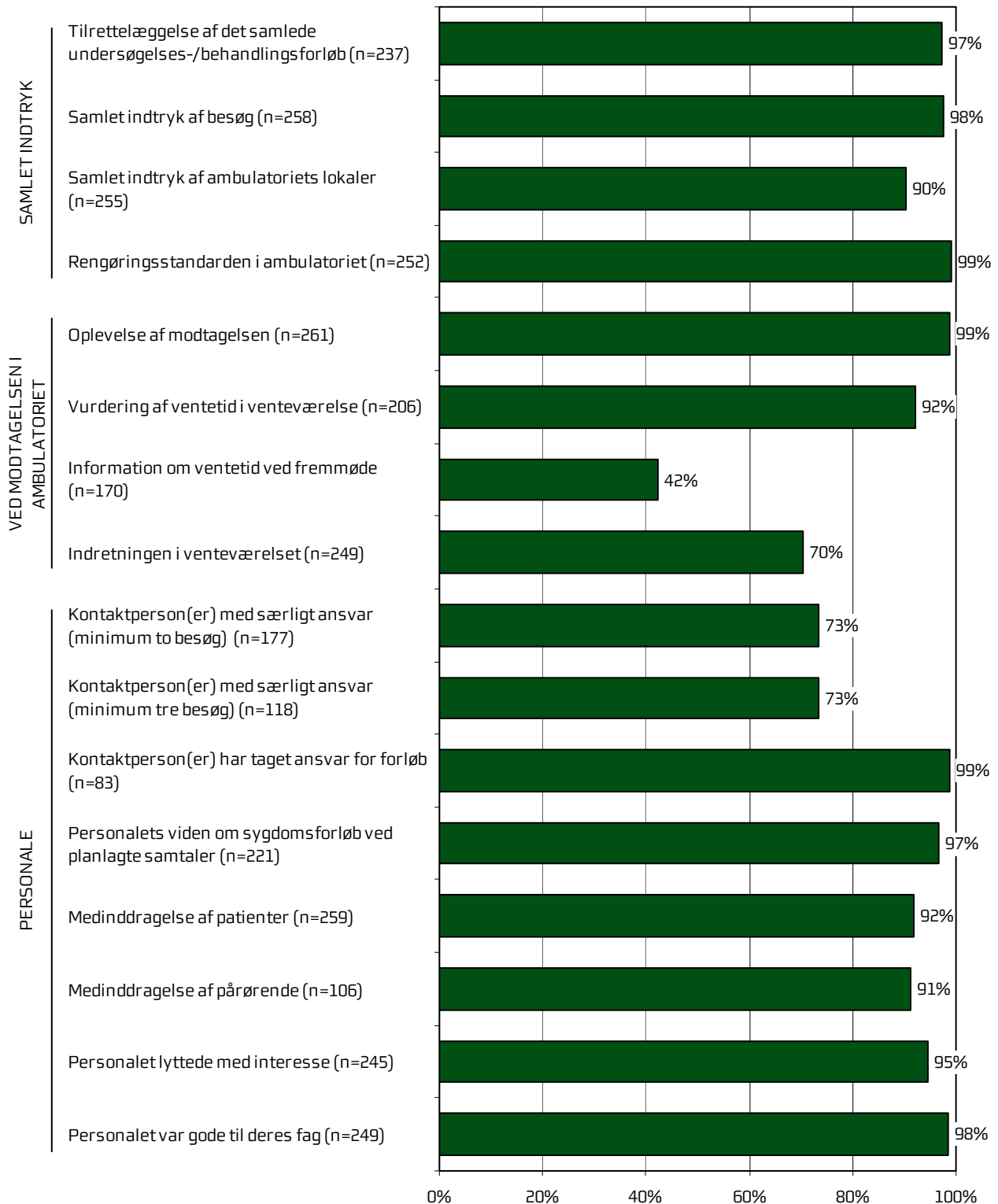
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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.

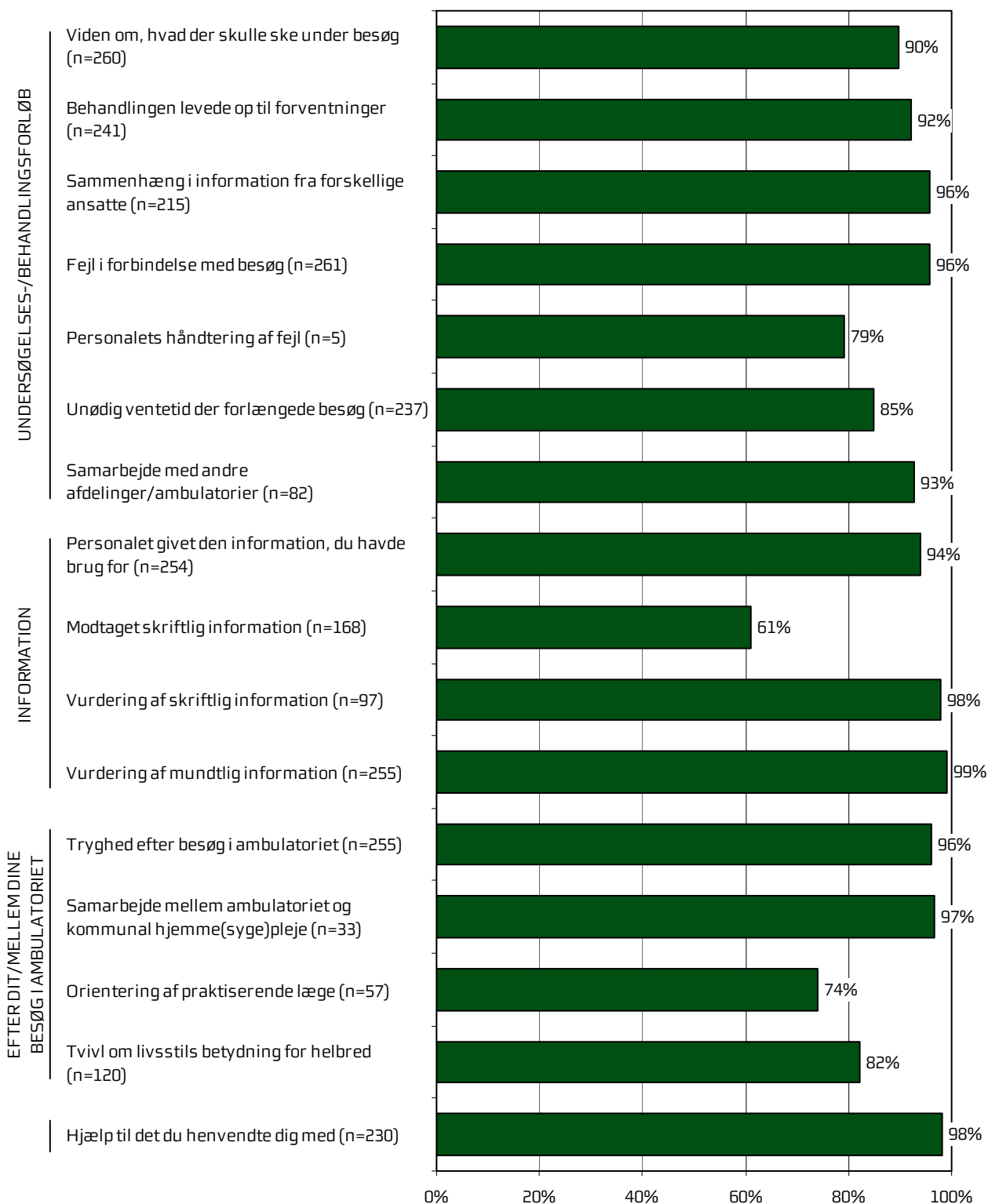
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen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

2010-tallet er for: Øjenafdeling J

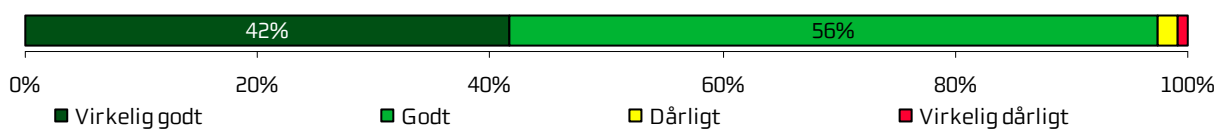
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

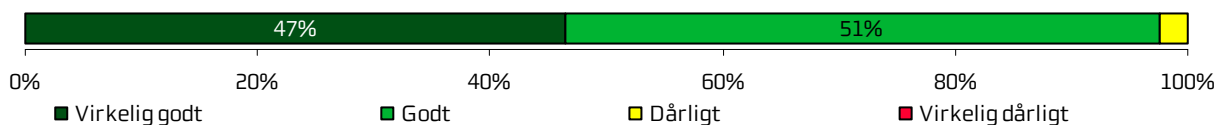
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

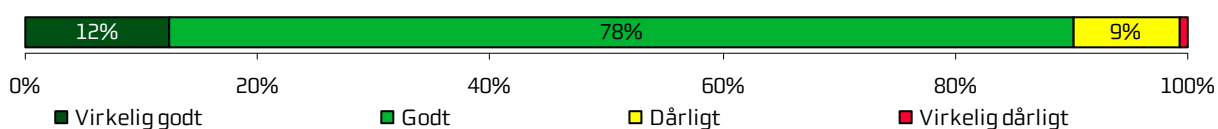
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=237)



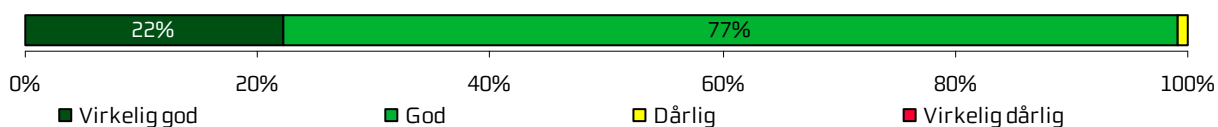
Samlet indtryk af besøg (n=258)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=255)



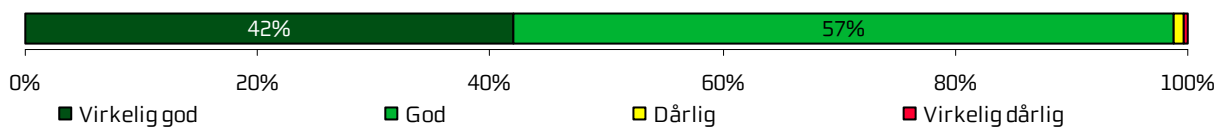
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=252)



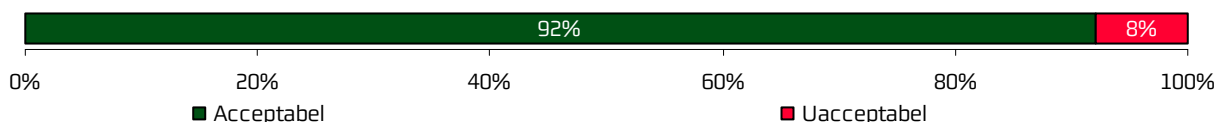
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	98 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	85 %	-	97 % *	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	99 %	96 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

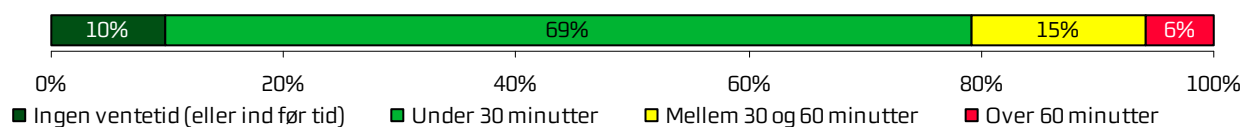
Oplevelse af modtagelsen (n=261)



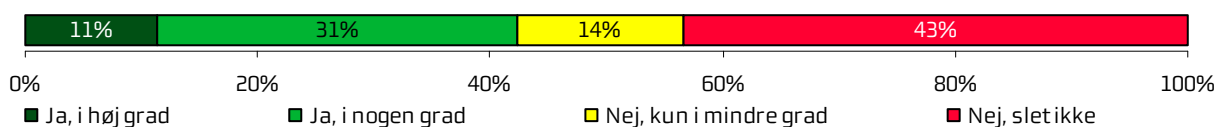
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=206)



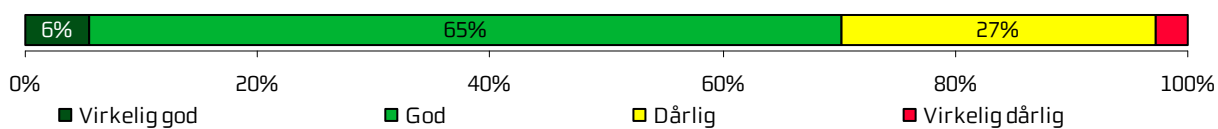
Længde af ventetid i venteværelse (n=192)



Information om ventetid ved fremmøde (n=170)



Indretningen i venteværelset (n=249)

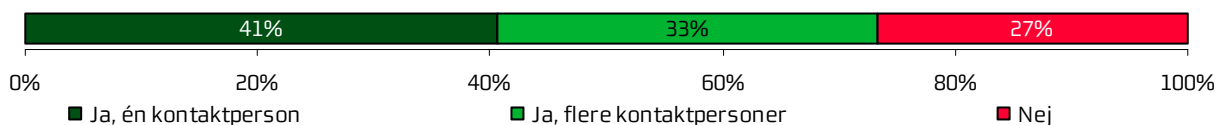




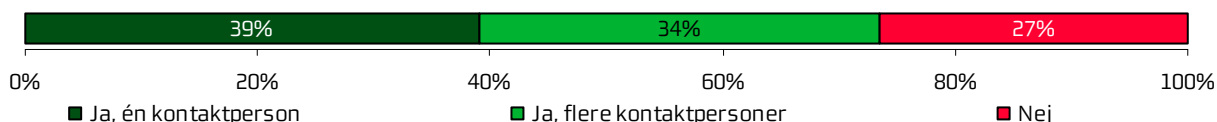
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	100 %	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	92 %	92 %	99 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	36 %	40 %	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	70 %	69 %	68 %	94 % *	65 %	82 %

## Personale

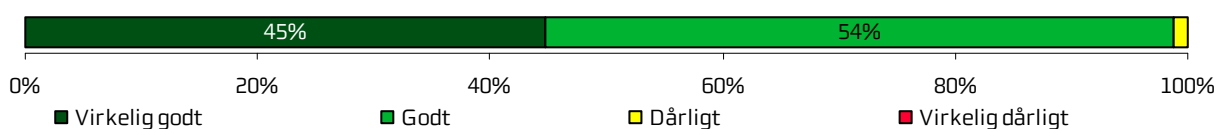
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=177)



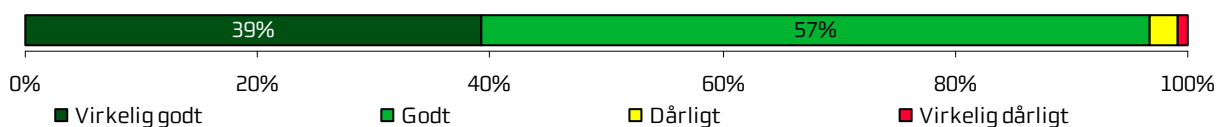
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=118)



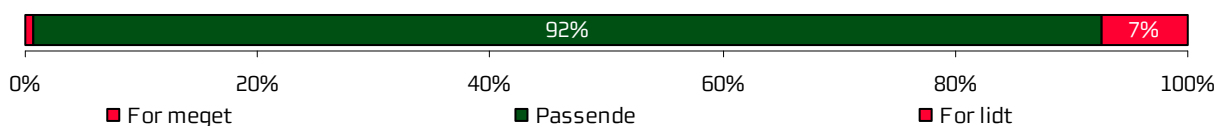
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=83)



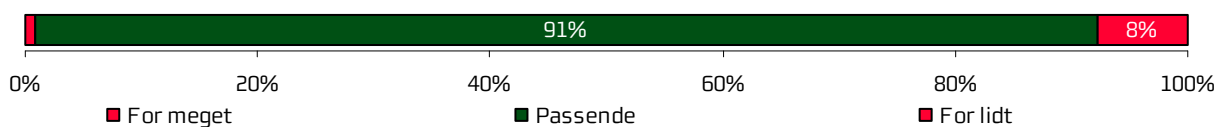
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=221)



Medinddragelse af patienter (n=259)



Medinddragelse af pårørende (n=106)



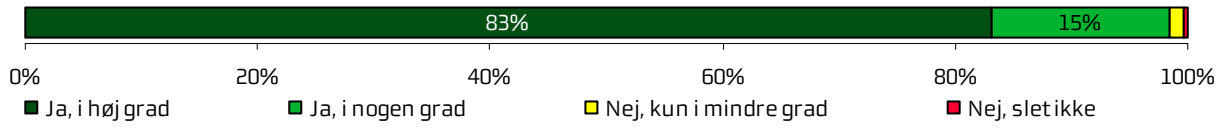
Personalet lyttede med interesse (n=245)



	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)	73 %	71 %	74 %	87 % *	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	73 %	74 %	74 %	88 % *	69 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	100 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	96 %	96 %	96 %	87 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	94 %	96 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	93 %	96 %	85 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	96 %	96 %	98 % *	93 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

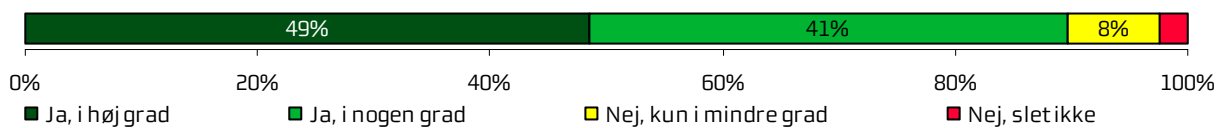
Personalet var gode til deres fag (n=249)



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

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

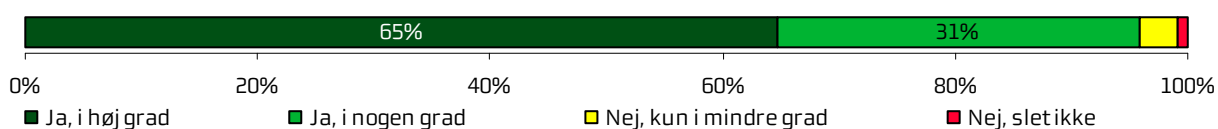
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=260)



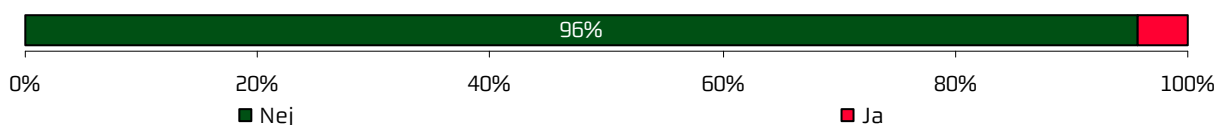
Behandlingen levede op til forventninger (n=241)



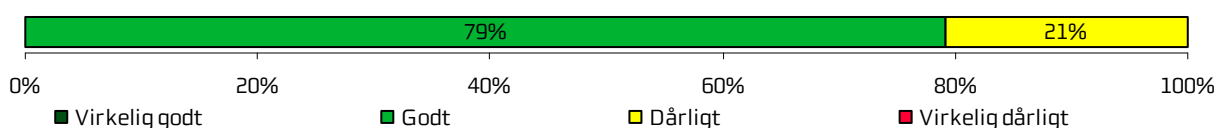
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=215)



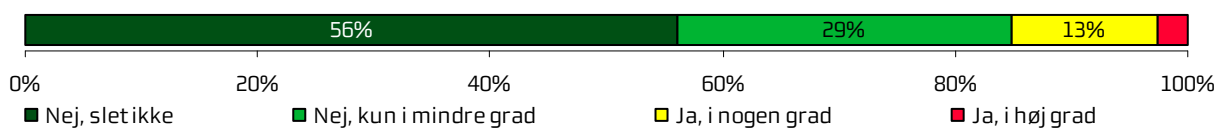
Fejl i forbindelse med besøg (n=261)



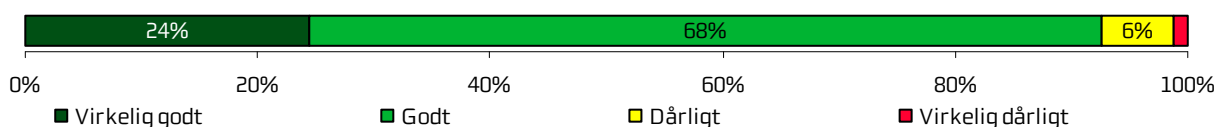
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=237)



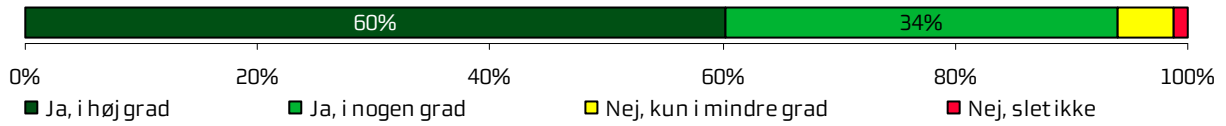
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=82)



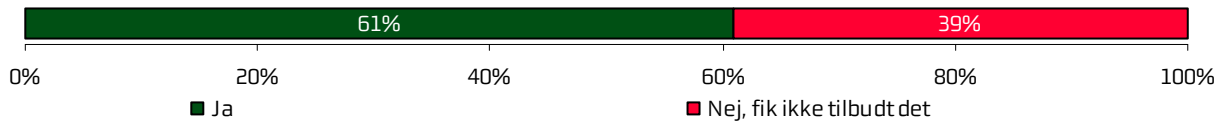
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	88 %	90 %	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	95 %	98 % *	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	99 %	94 %	97 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	96 %	89 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79 %	67 %	44 %	82 %	58 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	85 %	84 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	95 %	98 %	84 % *	91 % *

## Information

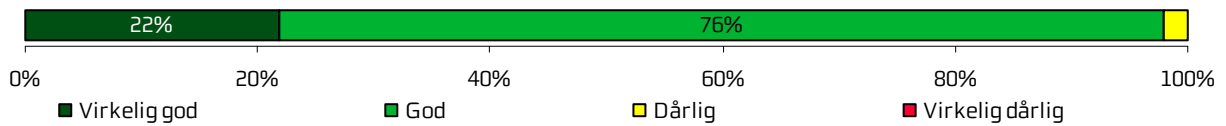
Personalet givet den information, du havde brug for (n=254)



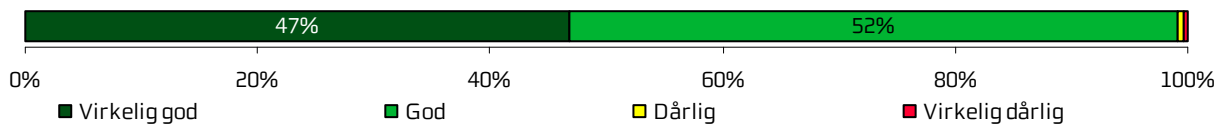
Modtaget skriftlig information (n=168)



Vurdering af skriftlig information (n=97)



Vurdering af mundtlig information (n=255)

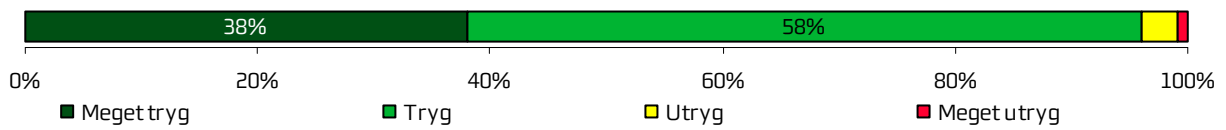




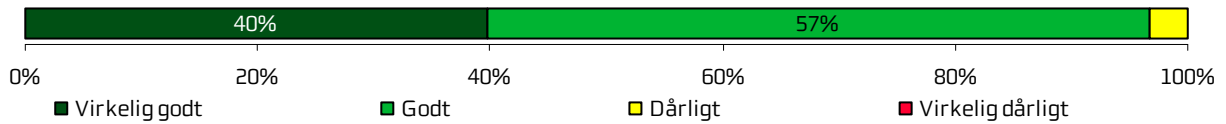
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	-	97 % *	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	61 %	67 %	79 % *	56 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	100 %	99 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	99 %	91 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

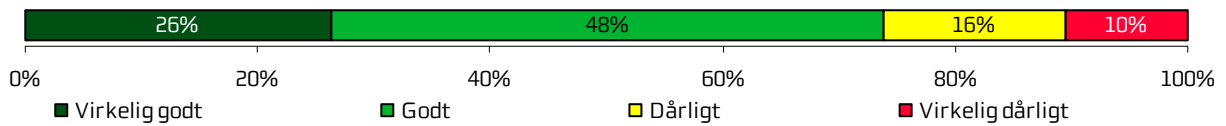
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=255)



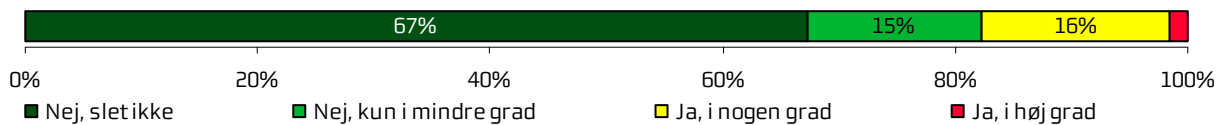
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=33)



Orientering af praktiserende læge (n=57)



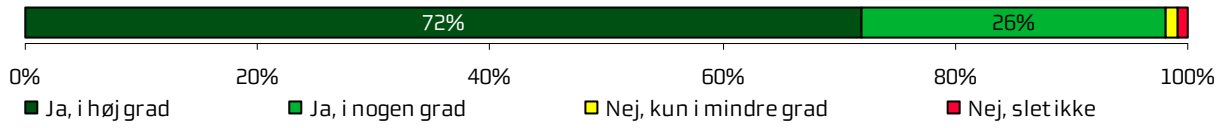
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=120)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	92 %	97 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74 %	84 %	73 %	93 % *	74 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82 %	78 %	76 %	80 %	65 % *	73 % *

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=230)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	98 %	-	98 %	90 % *	95 % *



## **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 kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 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) 66 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 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	66%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	43%	43%
Kvinde	57%	57%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	10%	16%
20-39 år	8%	12%
40-59 år	13%	15%
60-79 år	45%	39%
80 år eller derover	24%	19%

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		265		100%
<b>Køn</b>				
Mand		113		43%
Kvinde		152		57%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		26		10%
20-39 år		22		8%
40-59 år		34		13%
60-79 år		120		45%
80 år eller derover		63		24%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		214		83%
Pårørende		45		17%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		253		96%
Ikke dansk		10		4%
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB		68		26%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		197		74%

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	42	56	2	1	237	22
<b>Køn</b>						
Mand	46	53	1	0	103	9
Kvinde	39	57	2	2	134	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	40	55	4	0	25	0
20-39 år	48	47	5	0	21	1
40-59 år	50	41	7	3	32	2
60-79 år	45	54	0	1	106	12
80 år eller derover	28	72	0	0	53	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	53	2	1	190	19
Pårørende	28	67	3	3	42	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	56	2	1	226	22
Ikke dansk	50	50	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	40	53	5	2	62	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	57	1	1	175	18



**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	47	51	2	0	258
<b>Køn</b>					
Mand	54	44	2	0	112
Kvinde	40	57	3	0	146
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	42	58	0	0	24
20-39 år	50	50	0	0	22
40-59 år	58	36	6	0	33
60-79 år	49	48	3	0	118
80 år eller derover	36	64	0	0	61
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	47	2	0	209
Pårørende	32	66	2	0	44
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	51	2	0	247
Ikke dansk	39	61	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	47	48	5	0	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	52	2	0	194

**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	12	78	9	1	255
<b>Køn</b>					
Mand	18	73	8	2	113
Kvinde	8	82	10	0	142
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	4	88	8	0	25
20-39 år	14	70	15	0	20
40-59 år	15	73	12	0	33
60-79 år	14	77	9	1	116
80 år eller derover	11	81	6	2	61
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	14	77	9	1	205
Pårørende	9	82	9	0	45
<b>Modersmål</b>					
Dansk	11	78	9	1	244
Ikke dansk	30	70	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	9	81	10	0	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	76	9	1	187

**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	22	77	1	0	252
<b>Køn</b>					
Mand	33	66	1	0	111
Kvinde	14	85	1	0	141
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	16	84	0	0	25
20-39 år	23	77	0	0	22
40-59 år	27	70	3	0	33
60-79 år	24	76	0	0	112
80 år eller derover	19	80	2	0	60
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	75	1	0	204
Pårørende	11	89	0	0	44
<b>Modersmål</b>					
Dansk	22	78	1	0	241
Ikke dansk	30	70	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	23	76	2	0	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	77	1	0	186

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	57	1	0	261
<b>Køn</b>					
Mand	44	56	0	0	113
Kvinde	41	57	1	1	148
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	27	73	0	0	26
20-39 år	34	66	0	0	21
40-59 år	45	52	0	3	33
60-79 år	46	52	2	0	120
80 år eller derover	41	59	0	0	61
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	54	0	0	210
Pårørende	29	69	2	0	45
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	57	1	0	249
Ikke dansk	50	50	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	48	50	2	0	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	59	1	1	195

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

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	206	58
<b>Køn</b>				
Mand	97	3	90	23
Kvinde	89	11	116	35
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	23	3
20-39 år	84	16	19	3
40-59 år	89	11	28	6
60-79 år	92	8	87	33
80 år eller derover	94	6	49	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	91	9	162	51
Pårørende	95	5	38	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	197	55
Ikke dansk	100	0	7	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB	88	12	58	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	148	48

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	10	69	15	6	192	6
<b>Køn</b>						
Mand	6	78	13	3	87	1
Kvinde	13	63	16	8	105	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	14	77	9	0	22	0
20-39 år	6	65	18	11	17	2
40-59 år	0	70	26	4	27	1
60-79 år	10	69	15	6	81	2
80 år eller derover	15	69	9	7	45	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	68	16	7	149	6
Pårørende	16	69	12	3	37	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	69	14	6	185	6
Ikke dansk	0	58	42	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	7	56	30	7	54	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	75	9	5	138	3

**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	11	31	14	43	170	27
<b>Køn</b>						
Mand	9	40	16	34	75	11
Kvinde	13	24	13	51	95	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	20	15	15	50	20	2
20-39 år	19	37	0	44	16	3
40-59 år	4	32	8	56	25	3
60-79 år	10	33	17	40	72	12
80 år eller derover	11	33	19	37	37	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	36	13	42	132	23
Pårørende	19	12	16	53	32	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	31	14	44	162	26
Ikke dansk	14	15	29	42	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	16	27	18	39	49	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	33	12	45	121	20

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	6	65	27	3	249	5
<b>Køn</b>						
Mand	6	68	23	3	112	0
Kvinde	5	62	30	3	137	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	16	56	24	4	25	1
20-39 år	6	44	50	0	18	0
40-59 år	6	69	19	6	32	1
60-79 år	4	62	32	3	114	2
80 år eller derover	3	78	17	2	60	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	4	66	27	3	200	4
Pårørende	11	60	27	2	44	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	65	27	3	238	4
Ikke dansk	19	61	20	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	2	68	27	3	63	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	63	27	3	186	3



**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	41	33	27	177
<b>Køn</b>				
Mand	47	33	20	80
Kvinde	35	33	32	97
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	55	23	22	18
20-39 år	40	26	34	15
40-59 år	47	43	10	21
60-79 år	41	33	26	75
80 år eller derover	31	33	36	48
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	40	32	28	137
Pårørende	44	36	20	34
<b>Modersmål</b>				
Dansk	41	32	27	169
Ikke dansk	43	57	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB	39	30	32	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	34	25	133

**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	39	34	27	118
<b>Køn</b>				
Mand	50	32	18	50
Kvinde	31	36	33	68
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	33	51	16	6
20-39 år	40	38	21	5
40-59 år	64	26	10	11
60-79 år	42	33	25	57
80 år eller derover	28	36	36	39
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	40	31	29	92
Pårørende	34	48	19	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	38	34	28	113
Ikke dansk	60	40	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB	41	22	37	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	23	91

**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	45	54	1	0	83	2
<b>Køn</b>						
Mand	51	49	0	0	39	1
Kvinde	39	59	2	0	44	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	41	59	0	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	80	20	0	0	10	0
60-79 år	48	50	2	0	40	1
80 år eller derover	29	71	0	0	24	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	45	2	0	62	2
Pårørende	17	83	0	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	51	1	0	78	2
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	53	47	0	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	56	2	0	66	2

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

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	57	2	1	221	38
<b>Køn</b>						
Mand	47	52	1	0	93	18
Kvinde	34	62	3	2	128	20
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	56	40	4	0	25	1
20-39 år	45	55	0	0	16	5
40-59 år	44	53	0	3	30	3
60-79 år	40	56	3	1	102	17
80 år eller derover	25	73	2	0	48	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	58	2	1	172	37
Pårørende	36	59	2	2	44	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	58	2	1	210	37
Ikke dansk	39	61	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	38	57	4	2	56	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	58	2	1	165	29

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	7	259
<b>Køn</b>				
Mand	2	93	5	111
Kvinde	0	91	9	148
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	4	89	8	26
20-39 år	0	96	4	22
40-59 år	3	85	12	33
60-79 år	0	92	8	119
80 år eller derover	0	95	5	59
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	92	7	208
Pårørende	2	93	5	45
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	92	7	248
Ikke dansk	0	100	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB	0	88	12	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	93	6	192

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	106	153
<b>Køn</b>					
Mand	2	94	4	45	65
Kvinde	0	90	10	61	88
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	4	96	0	22	4
20-39 år	0	74	26	8	14
40-59 år	0	92	8	13	20
60-79 år	0	92	8	37	82
80 år eller derover	0	92	8	26	33
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	91	9	68	140
Pårørende	3	94	3	36	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	91	8	99	149
Ikke dansk	0	100	0	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	0	84	16	25	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	94	5	81	112

**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	70	25	4	2	245	14
<b>Køn</b>						
Mand	73	23	4	0	102	8
Kvinde	68	26	4	3	143	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	76	16	8	0	25	1
20-39 år	91	9	0	0	22	0
40-59 år	57	27	9	6	33	1
60-79 år	74	22	4	1	111	7
80 år eller derover	59	39	0	2	54	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	24	3	2	195	13
Pårørende	66	25	7	2	44	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	24	3	2	233	14
Ikke dansk	49	41	10	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	68	25	3	3	63	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	24	4	1	182	11

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	83	15	1	0	249	10
<b>Køn</b>						
Mand	84	16	1	0	104	6
Kvinde	83	15	1	1	145	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	84	16	0	0	26	0
20-39 år	95	5	0	0	21	0
40-59 år	72	19	6	3	33	0
60-79 år	88	11	1	0	110	8
80 år eller derover	74	26	0	0	59	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	84	14	2	0	199	9
Pårørende	82	18	0	0	45	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	85	14	1	0	237	10
Ikke dansk	50	50	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	83	16	2	0	63	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	15	1	1	186	7



**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	49	41	8	2	260	3
<b>Køn</b>						
Mand	47	44	6	3	111	2
Kvinde	50	39	9	2	149	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	46	42	8	4	26	0
20-39 år	64	27	9	0	22	0
40-59 år	48	40	12	0	33	1
60-79 år	49	42	7	2	119	0
80 år eller derover	43	44	8	5	60	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	41	9	2	209	3
Pårørende	51	40	4	5	45	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	42	8	2	249	3
Ikke dansk	77	11	0	12	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	40	51	6	3	67	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	37	9	2	193	3

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	67	25	6	2	241	20
<b>Køn</b>						
Mand	67	27	6	0	100	11
Kvinde	67	23	5	4	141	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	74	26	0	0	23	3
20-39 år	81	10	5	5	21	0
40-59 år	65	25	3	6	32	1
60-79 år	70	23	5	2	114	6
80 år eller derover	53	35	10	2	51	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	23	5	3	194	16
Pårørende	63	29	7	0	41	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	25	5	3	231	20
Ikke dansk	75	12	13	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	63	27	9	2	64	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	24	4	3	177	16

**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	65	31	3	1	215	45
<b>Køn</b>						
Mand	68	30	2	0	94	18
Kvinde	62	32	4	2	121	27
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	64	36	0	0	22	4
20-39 år	57	43	0	0	18	4
40-59 år	69	24	4	3	29	4
60-79 år	68	26	5	1	101	18
80 år eller derover	58	40	2	0	45	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	29	4	1	171	39
Pårørende	59	38	3	0	39	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	31	3	1	205	43
Ikke dansk	64	36	0	0	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	69	26	5	0	58	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	33	3	1	157	36

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	96	4	261
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	113
Kvinde	95	5	148
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	100	0	26
20-39 år	100	0	22
40-59 år	91	9	34
60-79 år	95	5	119
80 år eller derover	97	3	60
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	96	4	210
Pårørende	95	5	45
<b>Modersmål</b>			
Dansk	96	4	249
Ikke dansk	80	20	10
<b>Afsnitsnavn</b>			
JAMB	94	6	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	194

**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	0	79	21	0	5	3
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	3	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	1
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	3	2
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	-	-	-	-	4	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	3

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	56	29	13	3	237	16
<b>Køn</b>						
Mand	56	31	10	3	100	8
Kvinde	56	27	15	2	137	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	54	25	17	4	24	2
20-39 år	64	26	9	0	22	0
40-59 år	55	25	18	3	33	0
60-79 år	55	31	12	3	105	9
80 år eller derover	57	30	12	2	53	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	27	11	2	190	13
Pårørende	42	30	21	7	43	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	29	12	2	226	15
Ikke dansk	39	20	30	11	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	54	30	15	2	61	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	28	12	3	176	12

**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	24	68	6	1	82	121
<b>Køn</b>						
Mand	28	62	9	0	42	49
Kvinde	20	75	3	2	40	72
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	37	36	27	0	11	11
20-39 år	21	69	10	0	10	10
40-59 år	35	51	8	7	14	13
60-79 år	22	78	0	0	32	59
80 år eller derover	13	87	0	0	15	28
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	70	3	2	60	104
Pårørende	20	65	15	0	20	15
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	71	7	1	76	119
Ikke dansk	61	39	0	0	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	26	67	7	0	27	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	69	5	2	55	92

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	60	34	5	1	254
<b>Køn</b>					
Mand	64	30	5	1	109
Kvinde	57	36	5	1	145
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	50	50	0	0	26
20-39 år	60	40	0	0	22
40-59 år	54	39	6	0	33
60-79 år	63	26	8	3	113
80 år eller derover	63	35	2	0	60
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	62	31	5	1	204
Pårørende	54	41	5	0	44
<b>Modersmål</b>					
Dansk	60	34	5	1	242
Ikke dansk	61	30	10	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	59	30	10	2	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	35	3	1	191



**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	61	39	168	89
<b>Køn</b>				
Mand	67	33	66	43
Kvinde	57	43	102	46
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	43	57	19	7
20-39 år	88	12	16	6
40-59 år	74	26	24	10
60-79 år	60	40	70	46
80 år eller derover	51	49	39	20
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	65	35	131	77
Pårørende	46	54	33	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	40	158	87
Ikke dansk	89	11	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
JAMB	72	28	39	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	129	62

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	22	76	2	0	97	1
<b>Køn</b>						
Mand	29	69	2	0	42	0
Kvinde	16	82	2	0	55	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	26	74	0	0	8	0
20-39 år	16	77	7	0	13	0
40-59 år	23	77	0	0	18	0
60-79 år	25	72	2	0	40	0
80 år eller derover	16	84	0	0	18	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	75	2	0	80	1
Pårørende	20	80	0	0	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	78	1	0	89	1
Ikke dansk	37	51	12	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	30	70	0	0	27	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	79	3	0	70	1

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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	52	0	0	255
<b>Køn</b>					
Mand	55	45	0	0	108
Kvinde	41	57	1	1	147
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	38	62	0	0	24
20-39 år	47	53	0	0	22
40-59 år	49	48	3	0	33
60-79 år	51	48	0	1	116
80 år eller derover	42	58	0	0	60
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	49	1	0	207
Pårørende	32	65	0	3	43
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	52	0	0	244
Ikke dansk	33	67	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	52	45	2	2	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	191

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	58	3	1	255
<b>Køn</b>					
Mand	38	59	3	0	107
Kvinde	38	57	3	1	148
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	38	62	0	0	26
20-39 år	56	44	0	0	22
40-59 år	50	43	3	3	32
60-79 år	37	58	4	1	117
80 år eller derover	26	70	3	0	58
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	56	3	1	205
Pårørende	27	68	2	2	44
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	58	3	1	244
Ikke dansk	44	56	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
JAMB	41	56	0	3	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	59	4	0	191

**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	40	57	3	0	33	11	207
<b>Køn</b>							
Mand	54	46	0	0	13	7	87
Kvinde	30	64	5	0	20	4	120
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	2	1	23
20-39 år	35	65	0	0	6	0	16
40-59 år	51	49	0	0	6	0	27
60-79 år	57	43	0	0	7	6	101
80 år eller derover	25	66	9	0	12	4	40
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	46	49	4	0	24	8	169
Pårørende	28	72	0	0	7	3	35
<b>Modersmål</b>							
Dansk	38	58	4	0	29	10	200
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	5
<b>Afsnitsnavn</b>							
JAMB	50	40	10	0	10	3	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	23	8	155

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	26	48	16	10	57	196
<b>Køn</b>						
Mand	36	43	14	7	28	81
Kvinde	17	52	17	13	29	115
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	21
20-39 år	0	67	17	17	6	16
40-59 år	38	62	0	0	8	26
60-79 år	30	35	23	12	26	89
80 år eller derover	16	62	8	15	13	44
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	51	14	10	41	163
Pårørende	38	31	24	8	13	32
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	49	17	11	53	190
Ikke dansk	-	-	-	-	4	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	25	58	8	8	12	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	44	18	11	45	142

**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	67	15	16	2	120	135
<b>Køn</b>						
Mand	65	16	15	4	54	55
Kvinde	69	14	17	0	66	80
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	24
20-39 år	69	23	8	0	13	9
40-59 år	69	6	25	0	16	17
60-79 år	65	16	18	2	63	55
80 år eller derover	70	15	12	4	27	30
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	13	15	2	106	99
Pårørende	41	34	25	0	12	33
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	15	15	2	114	131
Ikke dansk	49	16	35	0	6	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	56	19	26	0	27	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	13	2	93	98

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	72	26	1	1	230	29
<b>Køn</b>						
Mand	71	28	1	0	101	10
Kvinde	73	25	1	2	129	19
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	58	42	0	0	21	4
20-39 år	82	18	0	0	21	1
40-59 år	69	20	4	7	30	4
60-79 år	75	24	1	0	108	9
80 år eller derover	70	30	0	0	50	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	21	1	1	187	24
Pårørende	51	49	0	0	39	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	25	1	1	219	29
Ikke dansk	50	50	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
JAMB	66	29	3	2	62	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	25	0	1	168	23





## 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			18
Kommunikation og information			11
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			21
Pleje			5
Relationer til personale			18
Ventetid			6

## Øjenafdeling J

## Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - JAMB	Modtagelsen
4	Ingen.	God
8	Skulle vente længe, da der var mange den morgen, hvor jeg kom ([om formiddagen]) ved lugen.	God
10	Fin.	Virkelig god
14	Der var ingen i lang tid i modtagelsen. Det har vi oplevet flere gange, når vi er ankommet. Så løber man rundt på gangen for at finde en, som kan indskrive en.	Dårlig
15	Den var fin. Sygeplejersken var sød og forklarede godt om den ventetid, der måtte påregnes, når jeg ikke havde en booket tid, men var henvist fra [anden afdeling].	Virkelig god
16	Var samme sted [tidligere]. Denne gang en så fuldstændig ændring til den faglige dygtighed og kommen med hurtig betjening og venlighed over hele linjen.	Virkelig god
19	Venlig og positiv.	Virkelig god
22	Synes, der var manglende oplysninger på nogle punkter. Kunne gøres bedre. Kunne oplyse om evt. ventetid m.m.	God
23	Personalet var rigtigt søde, men ventetiden var MEGET lang i forhold til aftalt tid, ca. tre timer.	God
26	Da jeg var henvist akut fra egen læge, havde jeg ingen forventninger. Så derfor har jeg kun en god oplevelse, selvom der gik syv timer fra ankomst til afgang.	Virkelig god
27	Det var en dejlig måde at blive præsenteret på.	Virkelig god
30	Begrænset ventetid.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
3	Første modtagelse ligger langt tilbage. Men forvirring opstår, når modtagelse er på én etage og afdelingen på en anden etage. Til overflod rundt om to hjørner. Men efter flere besøg kendte man rumlen, og må acceptere den. Og ALLE er flinke til at hjælpe.	God
4	Imødekomende sygeplejersker. Den nødvendige information på det rigtige tidspunkt.	Virkelig god
7	Da jeg kommer til lugen, hvor jeg skal melde min ankomst, er der intet personer eller skilt om, at sekretæren kommer senere.	Virkelig dårlig
9	Vil gerne følges hen, hvor jeg skal sidde og vente!	God
10	God modtagelse :-), meget informative medarbejdere.	Virkelig god
12	Det er meget besværligt, at modtagelsen er på anden sal, og behandlingen [] foregår på tredje sal. Især er det besværligt efter behandlingen, når øjnene har været bedøvede, og synet er meget dårligt.	God
13	Det hele fungerer bare professionelt.	Virkelig god
14	Særdeles venlig og kompetent.	Virkelig god
15	Ved besøg, der var aftalt, har der kun i enkelte tilfælde været lang ventetid, dvs. over en time. Når jeg selv har søgt ambulatoriet, f.eks. ved [forværrelse], har der ofte været lange ventetider. Nogle gange har jeg følt mig lidt "glemt".	God
18	Fint. Næsten ingen ventetid.	God

✎	21 Fint men ofte meget lang ventetid, mellem en halv time og halvanden time!	God
✎	25 Modtagelse på anden sal hver gang. Dernæst op på tredje sal.	God
✎	35 Siddepladser for dårligt gående ved/i køen foran modtagesskranken.	God
✎	42 Rigtig god.	Virkelig god
✎	48 Hurtig "betjening" og kort ventetid. Omhyggelig og venlig.	Virkelig god
✎	58 Synes, folk har været rigtig søde. Ventetiden er lang, men man kan se, personalet har travlt.	Virkelig god
✎	60 Meget imødekommende.	Virkelig god
✎	64 De var meget varme og tilbød noget beroligende. God humor.	Virkelig god
✎	67 Det har været en god oplevelse at erfare en stor fleksibilitet hos de ansatte, jeg har mødt. Der er en god og åben stemning i afdelingen.	God
✎	69 To operationer [] med efterfølgende kontrolundersøgelser.	God
✎	70 Mit udsagn ville være totalt modsat, hvis jeg skulle beskrive mit første besøg på Øjenafdelingen på Aarhus Universitetshospital.	Virkelig god
	<p>Min øjenlæge så straks, hvad mit [] øje fejlede og anbefalede mig straks at opsøge læge NN []. Helbredelse i ni ud af ti tilfælde blev jeg lovet og straks sendt til Aarhus Universitetshospital. Der blev jeg scannet med en måneds mellemrum. Slutteligt fik jeg at vide, at jeg blev blind på mit [] øje, og på spørgsmål om det [andet øje] ville resultatet være det samme. To dage efter sendte læge NN mig til andet hospital. I Aarhus nægtede man at betale rejsegodtgørelse.</p>	
✎	72 Vi sad lidt tæt, men OK.	God
✎	73 Hvis der er væsentlig ventetid, ville det være dejligt at få det oplyst ved ankomst.	God
✎	75 venlig, høflig og professionel modtagelse.	Virkelig god
✎	80 Venlige og godt orienterende.	God
✎	82 - Det udleverede kontaktkort bør være med større typer.	God
	- Den gule markering på trappetrinnene bør ikke være i siderne, men i hele trinets længde.	
✎	83 Det virker indimellem lidt kaotisk.	God

## Øjenafdeling J

## Hvilke(n) fejl oplevede du?














ID	Kommentarer - JAMB	Fejlhåndtering
17	Ja, eller nej. Svært at vurdere. Jeg har mistet det meste af synet []. [Problemet opstod] op til en weekend. Efter undersøgelse blev jeg sendt hjem og skulle møde efter weekenden til behandling. Kunne mit syn eller noget af det være reddet, såfremt behandling var iværksat straks? Jeg ved det ikke, og nu er det jo også helt uinteressant. Fejl/ikke fejl? Erkendt/uerkendt?	Uoplyst
19	Ingen!	Uoplyst
22	Forskellige forklaringer fra gang til gang.	Dårligt
24	At lægen ikke var til stede.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
2	Jeg fik at vide, at jeg kunne anvende briller med glidende overgang, men det kan jeg ikke, for så ser jeg dobbelt. Det havde jeg også fået at vide på andet sygehus, at jeg ikke kunne. Så det er altså andet sygehus' øjenafdeling, der har ret her. Det er øjenafdelingen i Aarhus ikke orienteret om før nu.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	Ikke nogen.	Uoplyst
15	[Ved behandling af øjet] er [dette blevet] beskadiget, så synet praktisk taget er forsvundet. Om det skyldes en egentlig fejl, er et åbent spørgsmål, men det er i hvert fald en meget ulykkelig følgevirkning, som har stor betydning i form af reduceret livskvalitet.	Uoplyst
16	Jeg blev dryppet i øjnene med dråber, jeg var ALLERGISK over for, hvilket gav mig MEGET UBEHAG i [nogle uger].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Første indkaldelse gik jeg og ventede på brev. Ringede selv for at følge op på det. Det viste sig, at jeg skulle være der samme dag. Men havde ikke modtaget besked. Måtte vente i fire timer, men galden gik af en, da man blev indkaldt til en meget behagelig læge, hvor man fik en meget fin behandling.	Godt
26	Hævelser i ansigtet og om øjnene.	Godt
29	Ingen fejl.	Uoplyst
37	Ingen.	Uoplyst
68	Jeg skulle opereres [om morgenen], men jeg fik så den besked, at jeg skulle møde [en time tidligere] til operation. Men jeg ventede alligevel til [det først aftalte tidspunkt].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
74	Jeg er blevet glemt i systemet, fra jeg blev indskrevet, til jeg sad på tredje. To gange har jeg ventet ca. en time. Så måtte jeg spørge, om jeg var blevet glemt. Det var jeg, men det var en fejl.	Uoplyst

## Øjenafdeling J

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

ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
1	Jeg er dybt taknemmelig: Blev opereret [i øjet] EN FREDAG AFTEN. Det er nu fantastisk service!	Virkelig godt
3	NN og NN var søde.	Virkelig godt
5	Med henblik på at erhverve tilstrækkelig erfaring i forhold til den ret sjældne øjensygdom, jeg led af, er behandlingen samlet til kun at blive udført af to læger. Disse to læger tog utrolig godt hånd om mit sygdoms- og behandlingsforløb. De er utroligt venlige, lyttende, omhyggelige og dygtige. Jeg føler, at jeg var i trygge hænder under hele behandlingsforløbet. En stor cadeau til disse to læger og til samtlige øvrige læger, sygeplejersker med flere, som jeg har været i kontakt med på Aarhus Universitetshospital.	Virkelig godt
6	Jeg var kun til undersøgelse én gang og det var ikke en bestilt tid, da det var akut efter et uheld.	Virkelig godt
8	Super dygtig læge NN.	Virkelig godt
9	Jeg var derinde, idet jeg havde fået noget stærkt ætsende i øjet. Jeg skyllede konstant øjet og fik også udleveret mere øjenskylllevæske til dette. Jeg synes dog, at ventetiden var alt for lang, når det har noget med noget ætsende i øjnene at gøre. Dog vil jeg sige, at jeg blev behandlet godt.	Godt
13	Kun haft med læge NN at gøre, og han var super kompetent.	Virkelig godt
14	Vores oplevelse er, at vi ingen guidning fik vedrørende hvad man måtte og hvad man ikke måtte lave. Endvidere stod det ikke klart, hvad det var, vi var ude i. Hvad var processen for patienten efter operation? Vi fik ingenting at vide og når vi spurgte, virkede lægerne stressede og følelsen var, at vi bare skulle ud af vagten hurtigst muligt. Speciel [en dag sidst på ugen i efteråret], men også efterfølgende, hvor vi stillede spørgsmål og lægen svarede irriteret tilbage og demonstrativt begyndte at læse journalen højt for os. Han havde åbenbart ikke sat sig ind i sagen på forhånd. Det var en generel følelse. Også hos sygeplejerskerne, hvor de bramfrit sagde, at de havde travlt i dag, så vi skulle skynde os videre. Men vores ventetid var åbenbart ikke noget problem for dem.	Dårligt
19	Jeg følte mig fuldstændig tryk!	Virkelig godt
22	Sendte papirer videre til en anden sygehusafdeling uden at orientere dem om, hvad I havde tænkt om den videre behandling hos både jer og dem.	Dårligt
25	Gode læger og sygeplejersker. Professionel (på den gode måde).	Virkelig godt
27	Jeg er glad for alt det, der skete. NN var især rigtig sød.	Virkelig godt
31	Jeg undrer mig over, at en øjenlæge kun undersøger øjnene, når problemer med synet kan komme fra hjernen. Og hvorfor øjenlægen ikke sender mig videre til en neurologisk undersøgelse, i stedet for at jeg skal tilbage til min praktiserende læge, for at blive sendt til en neurolog. Virker dumt og som tidsspilde.	Uoplyst
32	Meget god oplevelse. Kom ind til forundersøgelse og efterfølgende check FØR min egentlige tid. Absolut ingen ventetid. Selve operationen gik også fint, hurtigt og effektivt.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Super.	Virkelig godt
3	[I vinter] vurderedes det, at der var ansats til grå stær i [det ene] øje. Henvisning til konsultation/operationer sendt til Øjenafdelingen. Ved hvert af de efterfølgende [MANGE] besøg på anden afdeling gjorde jeg opmærksom på, at jeg endnu ikke havde hørt fra Øjenafdelingen.	Virkelig godt

- Hver gang sendtes en ny rykker af sted igen. Først [i efteråret] kom brev med indkaldelse til konsultation, og på den anden afdeling oplystes det [i efteråret], at den grå stær havde bredt sig!!!
- ✎ 4 Der er så godt som altid ventetid til kontrol, i mindre grad til operation. Når jeg kommer på Øjenafdelingen, regner jeg ikke med at komme ind til øjenlægen, før der er gået en halv til en hel time. Hvis sygeplejersker skal dryppe øjne eller måle tryk, sker det som regel efter et kvarter til en halv time. Dette siger jeg på baggrund af cirka 20 besøg på Ambulatoriet. Hvis det ikke kan afhjælpes, så kan man oplyse mere om det. I situationen, hvor forsinkelse skyldes akut-operation, får man besked, ellers venter man som regel uden besked. Godt
- ✎ 10 Det har været et rigtigt godt forløb. Jeg er blevet informeret 100 procent undervejs med hensyn til risici osv. Virkelig godt
- ✎ 13 Jeg er bare så ovenud tilfreds og begejstret over hvor dygtige læger NN, I har ansat. Han har ændret min livskvalitet ved [operationen]. Stor ros til Cornea-teamet. Virkelig godt
- ✎ 14 Jeg er ved hvert besøg igennem 3-4 "seancer". Den ventetid, som opstår, kan givetvis ikke forkortes. Virkelig godt
- ✎ 15 Som "fast kunde" gennem flere år må jeg sige, at jeg har været meget tilfreds med afdelingens behandlingsforløb. At resultatet så desværre ikke har været optimalt, er ulykkeligt. Jeg har været gennem flere specialer (nethinden, hornhinden, glasøje) og kunne ønske mig en mindre grad af seriebehandling. Godt
- ✎ 18 Synes måske godt, at man kunne sætte sig lidt ind i, hvorfor en person netop er der. Da jeg ankom, spurgte personalet, hvorfor jeg var ankommet. Tror ikke, det var deres fejl, da de ikke havde modtaget noget materiale fra andet sygehus, hvor jeg tidligere blev undersøgt. Virkelig godt
- ✎ 19 Kun godt. Godt
- ✎ 20 Fint. Dårligt
- ✎ 21 Synes generelt, at der er for lang ventetid inden man bliver kaldt ind og jeg kører toenhalf time for at møde til tiden!!!! Samtlige af mine indkaldelser er blevet rykket eller udskudt mht. tiden og det kan være lidt svært dagen før at få at vide, at man skal møde tre timer før eller udsat pga. børnepasning, hente, bringe og fri fra arbejde, når jeg ofte har kørt hjemme fra kl. 05.30 for at møde og andre gange rykket til midt eftermiddag, hvor jeg lige pludselig skulle have arrangeret børneaflevering, hente og pasning osv. Uacceptabelt at få rykket tiden og datoen dagen før om middagen!!!! Synes, det er for sent i en travl hverdag med job og børn. Det er svært at planlægge ret meget, når I alligevel altid har rykket mine operationstider. For tre operationer har jeg været 12 gange i Aarhus, hvor jeg har toenhalf times kørsel hver vej!!!! Godt
- ✎ 22 Lægen manglede kompetence i at anvende PC. Herved opstår der unødvendige ventetider []. Det må også være dyrt at have lægeuddannede til dette. Fagligt var det mit indtryk, at det var ok. Det var en akut behandling. Godt
- ✎ 24 Akut besøg. Virkelig godt
- ✎ 25 Adgangen til specialafdelingen blev noget besværlig, når man som dårligt gående først skulle møde på anden sal hver gang, for derefter at skulle møde på tredje sal på/i en "ventegang". Godt
- ✎ 28 Jeg mangler oplysninger om, [hvorfor] den speciallæge jeg havde, inden klinikken kom ind i billedet, ikke henviste mig til klinikken noget tidligere. Virkelig godt
- ✎ 29 Super professionelle. Virkelig godt
- ✎ 31 Det har været en meget professionel behandling. Det har været godt at få sendt information ud. Der var tid til de spørgsmål, jeg måtte have. Virkelig godt
- ✎ 39 Der er sommetider meget lang ventetid, og man får ingen information. Det må kunne gøres bedre. Godt
- ✎ 42 Nej. Virkelig godt
- ✎ 48 Alt forløb, som jeg havde forestillet mig. Virkelig godt

 49	Indkaldt til undersøgelse [om morgenen]. Undersøgelse 45 minutter efter, afsluttet et kvarter senere, behandling halvanden time senere. Færdig efter halv time. Alt for lang tid mellem indkaldelse og behandling.	Virkelig godt
 55	Tilfreds.	Virkelig godt
 56	Fagligt inkompetent læge NN.	Dårligt
 57	Jeg har været gæst på Aarhus Universitetshospitals Øjenambulatorium J [gennem nogle år] med forskellige mellemrum, og jeg har intet at beklage mig over. Det har hver gang været en positiv oplevelse.	Virkelig godt
 62	Helt ok.	Virkelig godt
 65	Jeg kunne godt tænke mig, at der er forbindelse tidsmæssigt mellem samtale med sygeplejerske og læge, så ventetiden bliver kortere	Godt
 66	De lovede at sende oplysningerne ind til læge NN på [andet sygehus], men det er ikke blevet gjort.	Virkelig godt
 68	Det var ok.	Godt
 71	At der blev oplyst om ny adresse for Center for syn og hjælpemidler?	Godt
 76	Kun at jeg er tilfreds. Måske mest fordi behandlingen virkede.	Godt
 78	Det er vigtigt for mig, at se og hilse på lægen, der skal give mig indsprøjtning i øjet, før vedkommende går i gang. Dette er svigtet en enkelt gang, og medførte utryghed og manglende kontakt.	Virkelig godt
 79	Fin behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt
 80	Operationen med ny linse i [det ene] øje er stadig ikke i orden. Jeg har meget nedsat syn og har været til undersøgelse mange gange, desværre uden resultat. Skal til ny undersøgelse [senere på året], men jeg er efterhånden meget bekymret for, om jeg får mit syn tilbage, og om hvad jeg skal/kan gøre. Læge NN gør et ihærdigt forsøg på at hjælpe mig og har været en stor støtte, men desværre uden bedring.	Dårligt



## Øjenafdeling J

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

ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
7	Jeg fik ingen skriftlig information.	Godt
11	Fik ikke noget på skrift.	Godt
12	Jeg er selv [uddannet inden for hospitalsbranchen], og mit informationsbehov har nok været mindre end den gennemsnitlige patient.	Virkelig godt
14	Jeg tror, at de alle sammen er dygtige nok til deres fag, men menneskebehandling er en by i Rusland for dem. Man virker meget som et nummer og bliver sendt hjem uinformeret, hvilket har givet patienten psykiske problemer under forløbet pga. manglende viden om processen: hvornår, hvad og hvordan? En person, som er truet på sin synsevne, har brug for meget støtte, vedrørende om behandlingen lykkes eller ikke lykkes. Her har vi været holdt i uvidenhed, selv om vi har prøvet at formulere spørgsmål, som kunne give os svar på proces og muligheder for helbredelse. Vores viden har vi fra den folder, som vi tog med hjem fra receptionen, og hvad vi kunne finde på nettet.	Dårligt
15	Jeg blev behandlet af en [] læge, og da han blev i tvivl om det han så på min hornhinde, tilkaldte han en kollega, som så undersøgte mig. Det synes jeg var rigtig godt og gav tryghed, at han var klar over sin usikkerhed/begrænsninger.	Virkelig godt
16	OK.	Virkelig godt
22	Fik ikke meget information, næsten ingen.	Dårligt
25	Sygeplejerske NN er super og giver sig tid.	Virkelig godt
30	Ok.	Virkelig godt
31	Jeg synes, mine besøg var spild af tid. Jeg forventer, at når jeg bliver sendt fra min praktiserende læge ind i sygehusvæsenet, så slipper de mig først, når der er en forklaring/løsning på problemet.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg ville gerne have haft mere information om den kommende operation.	Godt
4	Det var egentlig ikke klart for mig, hvad operationen for nethindeløsning indebar, men jeg oplever det ikke som et problem. Jeg havde tillid til det, der skulle foregå, og målet med operationen var klart. Den skriftlige information om, hvordan man skal forholde sig efter operationen er ikke voldsomt uddybende i sammenligning med f.eks. [et andet sygehus]. Generelt kan man få svar på sine spørgsmål. Nogle læger har mere travlt end andre, og nogle informerer bedre end andre.	Godt
6	Min datter var med hver gang. Vi var tilfredse.	Godt
7	Ventetiden ved lugen. Det var rart, at jeg vidste, at sekretæren er på arbejde.	Godt
18	Synes godt, man kan nævne i det brev (det andet brev til undersøgelse nummer to), at man skal have en til at køre sig. Jeg kommer [lang vejs fra] og havde heldigvis mine forældre med, da jeg besøgte stedet anden gang. Jeg vidste ikke, at mine øjne skulle dryppes igen med det resultat, at jeg ikke kunne køre hjem. Det synes jeg godt, man kan skrive i brevet, så man ikke bliver overrasket. Dette skal ikke opfattes negativt, men er blot til information.	Virkelig godt
20	Jeg synes som sagt, at ventetiden var for lang. Det virkede som om, at personalet havde meget travlt. Virkede som om, de løb mange unødige skridt.	Dårligt
21	Ved en operation [] blev jeg indlagt, fordi de ikke kunne stoppe blødningerne. Efter at jeg var vågnet op, gik der [nogle] timer, før at jeg fik at vide, at det var mislykkedes. Det er for dårligt,	Godt

	at man ikke får beskeden med det samme. Der havde jeg ringet til [] familien og fortalt, at det var ok for så [nogle] timer senere at få at vide, at det var mislykkedes!	
✎ 22	Jeg blev indkaldt med en dags varsel som følge af en mislykket operation for grå stær. Stor ros for hurtig aktion fra sygehusets side.	Godt
✎ 25	Personalet virkede særdeles professionelle og samarbejdet mellem dem fungerede særdeles godt. Man følte sig meget tryk i deres hænder.	Godt
✎ 27	Min øjenlæge fik ikke orientering.	Virkelig godt
✎ 31	Der har været fin information. Jeg har været lidt i tvivl om, hvilken af de to operationer, jeg har fået, og om de ulemper, der kan medfølge. Men det kan lige så vel være mig selv, der ikke har fået det hele med imellem alle informationerne.	Virkelig godt
✎ 36	Altid med smil og venlighed.	Virkelig godt
✎ 40	Ved en øjenundersøgelse viste det sig, at NN skulle have dilaterende øjendråber. Det ville vi gerne have været informeret om forud for besøget, så vi kunne forberede hende på det. Vi blev heller ikke informeret om, at hendes øjne efterfølgende ville blive lysfølsomme, samt hvor lang tid dette ville tage om at fortage sig. Det ville også være rart at have fået at vide.	Godt
✎ 45	Fik ingen information efter mit besøg.	Godt
✎ 46	Det ville være rart at have det på skrift. Der er/kan være for mange informationer.	Godt
✎ 48	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
✎ 68	Det var ok.	Godt
✎ 71	At der fra AMD-Klinikken kan skabes direkte kontakt til anden afdeling. Specielt når patient bor udenbys.	Godt
✎ 77	[Andre steder] plejer man selv at kunne holde styr på ens sagspapirer, men det er svært her []. Alt er på kortet og systemer og ikke til rådighed til patienter.	Godt
✎ 79	Har ikke haft hjemmesygeplejerske. Min henvisning til [sygehuset] var gennem min læge NN.	Virkelig godt
✎ 80	Informationen har været ok, men uden hjælpende resultat på sygdommen.	Dårligt

## Øjenafdeling J

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

ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
13	Ved ventetiderne inden operationen, og efter kontrol, var der altid en sygeplejerske, som fortalte om det tog en halv eller en hel time, og det kom til at passe.	Virkelig godt
14	Billeder og journal var ikke fremsendt til vores speciallæge. Han måtte lave sin egen undersøgelse.	Dårligt
20	Godt tilfreds med forløbet den ene dag jeg var der. [].	Godt
22	Havde meget travlt. Følte ikke, der var sat tid nok af til patienterne. Lægen måtte mange gange forlade en patient for at gå over til en anden, og derefter komme tilbage for at gøre behandlingen færdig.	Dårligt
30	Meget positivt. NN var fantastisk, sød, venlig og informativ. En virkelig professionel [specialist].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg forstår ikke, hvorfor jeg skulle til Aarhus, da et andet sygehus havde foretaget nøjagtig de samme undersøgelser forinden, og de havde indstillet til operation. Da den forestående operation kun foretages på et tredje hospital, så hvorfor! For mig føltes det som spild af dygtige personers tid og stor omkostning for sundhedsvæsenet.	Godt
8	Nej, jeg har kun været der én gang [].	Virkelig godt
9	Jeg har kun mødt en venlig modtagelse og undersøgelse. Tak til et sødt personale.	Godt
11	Selv spurgt ind til motion i forhold til indgrebet.	Godt
14	Har ved hvert besøg fået forklaret, at jeg straks skal kontakte ambulatoriet, hvis jeg observerede ændringer til det værre af synet. Det har HELDIGVIS ikke været tilfældet.	Virkelig godt
16	Jeg ville gerne have været fri for de dråber, jeg blev dryppet med i øjnene og det ubehag, der fulgte med.	Godt
62	Ok.	Virkelig godt
64	Min egen læge er ikke involveret, da jeg fik foretaget en synsregulering. :o)	Virkelig godt
68	Det var ok.	Godt
76	Jeg føler, der bliver taget dygtigt hånd om mit problem, og er derfor tilfreds.	Godt
80	Gør, hvad jeg bliver bedt om.	Dårligt

## Øjenafdeling J

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




ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
1	Der er MEGET travlt! Alligevel er stemningen god, og ALLE, jeg har haft kontakt med, har været venlige, hurtige og professionelle. Jeg tror, læge NN er meget afholdt og skaber et godt klima for de ansatte. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Bedre forberedt på patienternes situation og sygdom. Mangelfuld undersøgelsesmetoder hos små børn []. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
3	Mere legetøj. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Venteværelset har ikke tilstrækkelig kapacitet til de mange patienter, der behandles på afdelingen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Det er ikke just et venteværelse, man sidder i. Mere bare nærmest nogle stole på en gang. Man sidder da ok der, men jeg kunne godt have tænkt mig, at det var i et rum i stedet. Så alle, der går forbi, ikke kigger og skal stoppe op og spørge til, hvorfor jeg sad og skyllede mit øje. [Fysiske rammer]	Godt
13	Læge NN var effektiv, præcis, behagelig, dygtig og ordentlig. Det er værd at bruge som forbi- lede. Ved nyt møde []: møde med en ny kompetent, behagelig, præcis og ordentlig læge. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
14	Lad være med at presse konsultationen. Ved kontrol efter operationen havde lægen så travlt, at man undlod at dryppe øjnene inden undersøgelsen, og vores fornemmelse var, at vi hurtigst mulig skulle ud! Lægen var ikke særlig villig til at svare på vores spørgsmål. Vi var så utrygge, at vi måtte ringe [kort efter] for at få en ekstra kontrol []. Denne læge var meget flink, informerende og grundig. [Vedkommende] foretog en CT-scanning af øjet, som viste, at der var en hævelse []. Det havde lægen, som havde meget travlt [ved den første konsultation], ikke set. Vi fik endvidere ved denne konsultation svar på alle vores spørgsmål, bl.a. at patienten ikke måtte [foretage sig bestemte ting]. Det burde vi have fået at vide [langt] tidligere ved den første operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
15	God atmosfære, venligt personale. Tydeligt at der er pladsmangel, men dette må vel antages løst, når afdelingen flytter til Skejby. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Lægerne NN var virkelig dygtige til at lytte og informere, meget VENLIGE, GRUNDIGE og IMØ- DEKOMMENDE. Der er ikke meget plads, der hvor man skal vente, og ventetiden kan nogle gange være LIDT LANG. Lægerne NN kunne også godt fortjene lidt bedre forhold til undersø- gelserne. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Jeg var så lykkelig over, at operationen gav mig et meget bedre syn (operation efter stær). Jeg er meget taknemmelig. Tak! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
21	Jeg har en enkelt klage. Den indkaldelse, han modtager, er mangelfuld. Dato og måned er ok, men årstal er med to tal, det skal være fire. Resultatet er, at man overset årstallet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
22	Giv information. Eventuelt altid give skriftlig kopi af journalen. På den måde kunne man læse de ting, som lægen glemte at orientere om. [Kommunikation og information]	Dårligt
25	Alt er gammelt. Der mangler plads. Personalet gør, hvad de kan.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	[Fysiske rammer]	
26	Jeg synes, personen i modtagelsen var meget opmærksom på os, der sad og ventede, kom med kaffe og hyggede i det hele taget om os og vores pårørende. Så stor ros til ham. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Det var dejligt at få [min bamse], og det var dejligt, at I tog jer godt af mig.	Virkelig godt
28	Der er for langt interval mellem besøg [i sommers] til at udfylde dette skema korrekt!	Godt
29	Jeg føler mig velinformeret hele vejen igennem af kompetent personale. Det gjorde mig tryk ved hele forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Nu kan jeg sammenligne med Aalborgs øjnafdeling. Og der er Århus væsentlig bedre.	Virkelig godt
3	Kun venteværelse trækker ned i vurderingen. Mange dårligt seende har ledsagere med, og der kan til tider være trangt. Og mangel på siddepladser. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Eneste problem er ventetiden, primært til kontrol. Jeg har indtryk af, at det problem er af ældre dato. Ventetiden bør forkortes, eller der bør informeres bedre. Det er rart, når der er kaffe, men det virker lidt tilfældigt hvornår. Læsestoffet i venteområdet er gratisaviser og ellers bedagede magasiner/ugeblade. Kan forbedres. Jeg har flere gange hørt andre patienter spørge sygeplejerske, om der snart skete noget, fx efter en til to timers ventetid. Disse patienter har tydeligvis ikke fået besked om ventetiden. Og det er det nok en god idé at gøre noget ved. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
7	Jeg synes, sygeplejerskerne gør et godt stykke arbejde. TAK FOR DET :-) [Kvalitet i behandling]	Godt
8	Meget hjælpsom, når man kommer udenbys. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	De var meget effektive i alt, hvad de gjorde, ingen unødigt ventetid og en høj grad af information. 5 stjerner ud af 5 mulige :-) [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
14	Er meget lydhør, hvis man har specielle ønsker for næste besøg.[] [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Informationen til mig foregik, mens der var andre patienter/pårørende, som hørte med. Meget uro under informationerne. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
18	En STOR ros til læge NN, som virkelig var engageret under hele forløbet. Han får en til at føle sig tryk og er meget behagelig. Kunne forklare alt på en betryggende og forståelig måde. Super god oplevelse, hvilket jeg virkelig håber, at I vil give videre til ham. I det hele taget en rigtig fin oplevelse fra alle deroppe. Tusind tak :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Alle, jeg var i berøring med, præsenterede sig, sagde hvad de var, og alle var venlige og informerede om, hvad der skulle ske. [Pleje]	Godt
20	Der var efterfølgende kommet nyt nummersystem, som desværre ikke virkede. Da jeg henvendte mig ved skranken, fik jeg den besked, at jeg skulle være indkaldt. Det kunne jeg ikke få til at passe, da jeg var der før tiden. Jeg [husker det, som om] de kun indkaldte én gang. Det kan være svært at høre på den lange gang.	Dårligt
21	Positiv oplevelse, da det var mislykkedes første og anden gang. Lægen, der havde opereret mig, var der ikke, da jeg blev udskrevet, men tre dage efter operationen ringede hun til mig privat og fortalte, hvordan det var gået. Hun ville bare lige følge op på det nu, når hun ikke havde været der til at fortælle mig, hvorfor det var mislykkedes to gange! Utrolig positivt at	Godt

	blive ringet op, og flot at hun tog sig tiden! Lægen var NN, Øjenafdelingen Århus. [Kommunikation og information]	
22	Oplevede stort pres på venteværelset. Der var mange patienter. Overværede at en [medpatient] blev informeret om en kommende hornhindeoperation i venteværelset. Det finder jeg ikke rimeligt. Bør ske i et separat rum. [Fysiske rammer]	Godt
23	Jeg synes, at ventetiden især er et problem. Første gang da jeg fik en akut tid, ventede jeg [flere] timer, før jeg kom til, trods for at jeg havde fået en tid, og uden information om dette. Lægen var rigtig sød og tog mig alvorligt, og gav sig tid til mig! [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
24	God behandling og god information undervejs. Venteværelset er kedeligt og mangler læsestof/underholdning (f.eks. TV). [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
25	Et værelse som venteværelse er bedre end en gang. En kaffeautomat er bedre end en kande/saft, der hurtigt bliver tømt. Personalet var rigtig gode til at informere og var åbne for spørgsmål. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
27	Min speciallæge var forbavset over, at han slet ikke fik orientering af ambulatoriet om behandlingsforløbet. Men han henviste mig først til et andet sygehus, så måske har det andet sygehus fået orientering? [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Alt i alt yderst tilfreds med forholdene og behandlingerne. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
31	Jeg synes, at de involverede personer har været meget imødekomende og nærværende. Det har været en meget god oplevelse, både forundersøgelserne og operationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Hvis livsstilsforhold har væsentlig betydning, kunne der godt gøres mere ud af det. [Kvalitet i behandling]	Godt
33	Venteværelset (gangen) er lidt trang. [Fysiske rammer]	Godt
34	Undersøgelsesrum kan jeg ikke vurdere. De øvrige rum kan ønskes bedre. [Fysiske rammer]	Godt
38	Mht. venteværelset, så er det ikke nemt at være svagtseende, når der sidder mange patienter på gangene, som man skal forbi, for at komme til undersøgelsesrummene.	Godt
41	Vores barn er behandlet [] på Afdeling J. Først med tjek og kemobehandling, senere fjernelse af øjet. Hård proces for børn og forældre, men vi er hele vejen igennem blevet mødt af stor kompetence og venlighed fra både læger og sygeplejersker (og hospitalsklovnene). Så meget, at vores [lille] datter elsker at komme til tjek og sågar siger, at hun elsker læge NN og sygeplejerskerne. De gør et fantastisk job for at få børnene til at føle sig trygge. Stor tak til NN og NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
43	Kompetente, imødekomende og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
44	Stor ros til HELE personalet for stor imødekommenhed, venlighed, dygtighed, og hvad der ellers findes af positive ord. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
45	Personalet var meget imødekomende, og jeg fik forståelige svar på det, som jeg spurgte om. Tonen og atmosfæren var god. Tak for en god oplevelse.	Godt
46	Der er for lang ventetid. Venteværelset er for lille og smalt. Ingen plads/hygge. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
47	Altid venligt og smilende.	Virkelig godt

48	Jeg har fået to operationer, en på hvert øje, og resultatet er perfekt. Jeg er blevet virkelig godt behandlet de gange, jeg har været i ambulatoriet.	Virkelig godt
49	Personalet er perfekt [ ], MEN for mange indkaldt til undersøgelse på samme tid.	Virkelig godt
50	Det er virkelig positivt, at ambulatoriet er i stand til at undgå ventetider med alle de patienter, der kommer til behandling og kontrol. Personalet er ikke stresset, og der er altid tid til svar på de spørgsmål, man måtte have. Ved mine kontrolbesøg er jeg ofte tilset af den læge NN, der har opereret mig, og det er jeg særdeles glad for. Den største glæde er, at jeg igen kan læse og færdes uden af "føle" mig frem. Stor tak til afdelingen for alt det. [Kvalitet i behandling, Pleje, Ventetid]	Virkelig godt
51	Er meget tryk ved at komme på øjenambulatoriet. De er meget dygtige og flinke, og de tager sig god tid. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
52	Personalet var opmærksomt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
53	Der er ikke meget at foretage sig for [et barn] i venteværelset/på gangen, så ventetiden føles meget lang. [Fysiske rammer]	Godt
54	På selve operationsdagen havde jeg en meget omsorgsfuld og informerende sygeplejerske som kontaktperson. Det var en god oplevelse. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
57	Altid et positivt og venligt personale.	Virkelig godt
59	Arbejder effektivt og godt. [Kvalitet i behandling]	Godt
61	Dårligt at man selv skal tage kontakt, når der aflyses en tid fra ambulatoriets side, for at få en ny tid, og at denne først ligger en måned efter planlagt tid. Især når man er i gang med et forløb. [Kommunikation og information]	Godt
62	Personalet var venlige og SMILENDE. Det gjorde en tryk. Læge NN tog [prøven]. Efterfølgende fik jeg et venligt brev om, at alt var OK. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
63	Fin service i hele forløbet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
65	TIL DIABETESKONTROL VIL JEG GODT HAVE SAMTALEN MED SYGEPLEJERSKE OG LÆGE SAMME DAG OG I FORLÆNGELSE AF HINANDEN. BLODPRØVERNE KAN I FORVEJEN BESTILLES, SÅ DE KAN TAGES HOS EGEN LÆGE. DER KAN GODT TAGES HENSYN TIL TRANSPORTAFSTANDE, NU REGIONENERNE ER BLEVET SÅ STORE. SEKRETÆRERNE KAN OGSÅ GODT VÆRE MERE SAMARBEJDSVILLIGE, NÅR MAN RINGER FOR AT ÆNDRE TIDER. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
67	Pladsforholdene er for trange, især afsnit A. Personalet er dygtig til at bruge pc til at indhente information, og til at bruge hinanden. God koordination. [Fysiske rammer]	Uoplyst
68	Jeg synes, at samme læge, som skal operere mig, også skal undersøge mig, [så vedkommende] kender mig fra begyndelsen og ikke kun først i operationsrummet. Og efter operation skal samme læge, som har opereret mig, også undersøge mig, men det oplevede jeg ikke. [Kontaktperson]	Godt
69	Fik ved kontrolundersøgelsen efter anden operation ([nogle dage] efter operationen) kontaktkort til læge NN med sekretær og sygeplejerskens telefonnumre. Jeg havde i forbindelse med første operation fået forskellige forklaringer, på et FOR MIG stort problem. Endelig en forklaring, der duede. Fint, nu var jeg rolig!	Godt
73	VIRKELIG GOD HYGIEJNE OG MEGEN VENLIGHED.	Virkelig godt

[Relationer til personale]

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  79 | Måske ventetiden. Fra læge NN har skrevet til jer, til jeg får en tid.<br>[Ventetid]  | Virkelig godt |
|  81 | Jeg var rigtig glad for alt.  | Virkelig godt |
|  82 | Venteværelset er en gang, og dermed kold og med træk om vinteren.<br>[Fysiske rammer] | 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.

