

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**ARBEJDSMEDICINSK KLINIK  
Aarhus Universitetshospital  
13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	139
Besvarelser fra afdelingens patienter:	77
Afdelingens svarprocent:	55%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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.



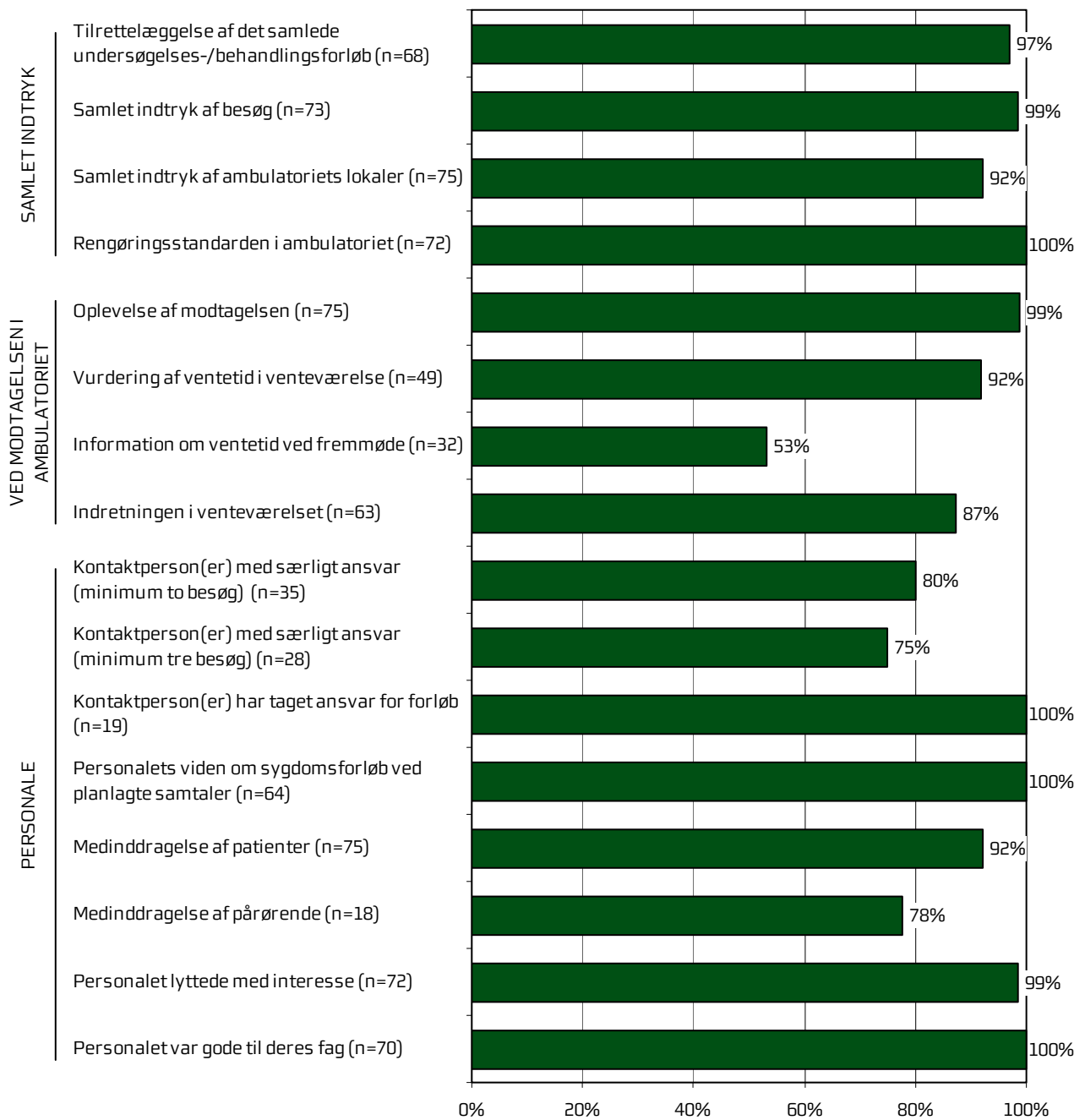


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

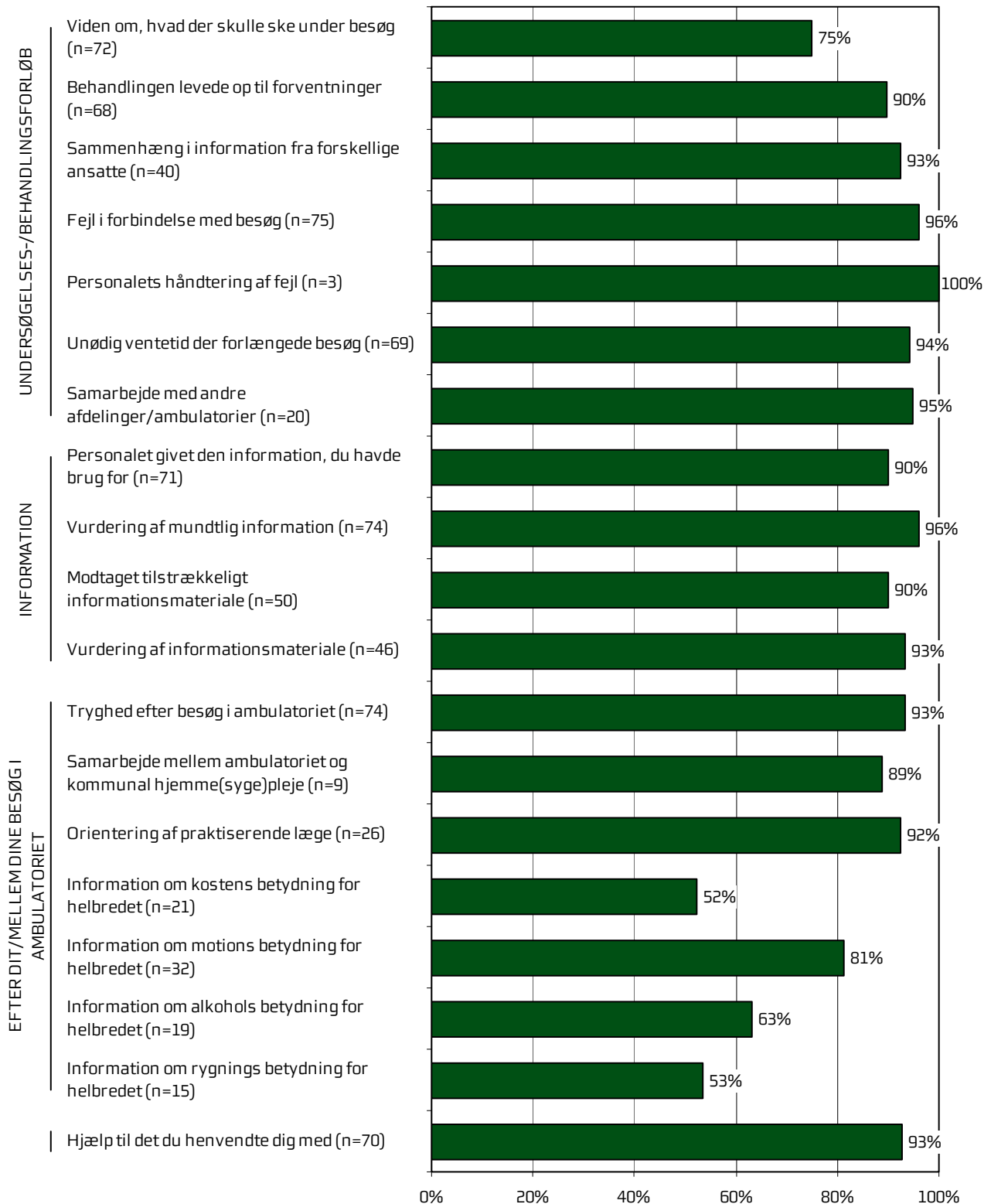
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Arbejdsmedicinsk Klinik

2011-tallet er for: Arbejdsmedicinsk Klinik

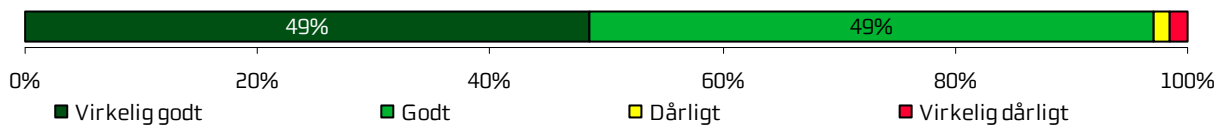
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

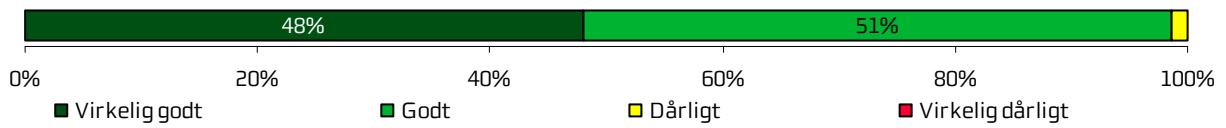
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

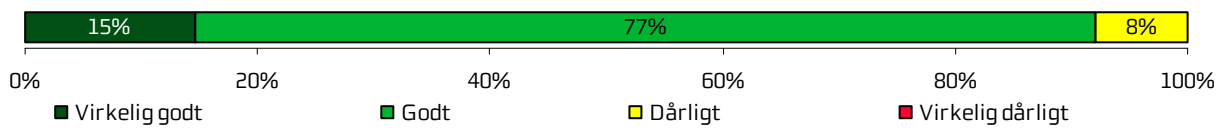
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=68)



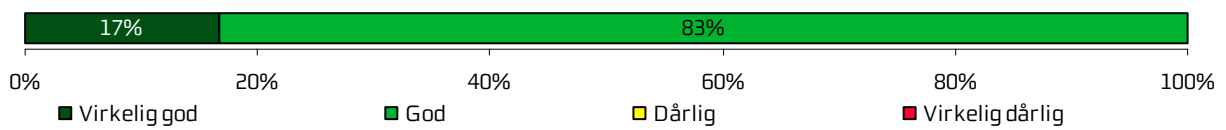
Samlet indtryk af besøg (n=73)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=75)



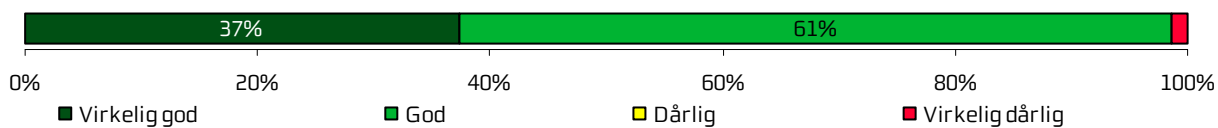
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=72)



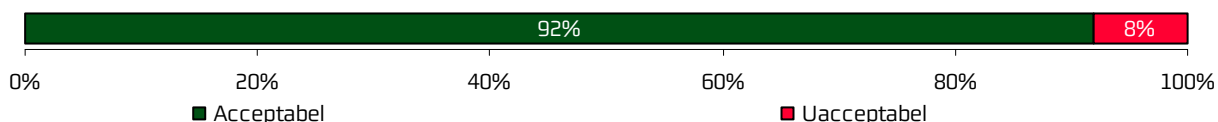
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	95 %	93 %	99 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	95 %	94 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	94 %	79 % *	98 %	79 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	98 %	100 %	95 % *	97 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

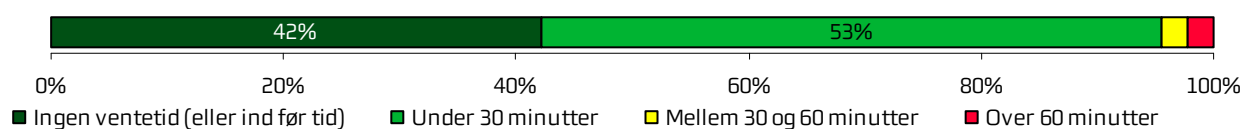
Oplevelse af modtagelsen (n=75)



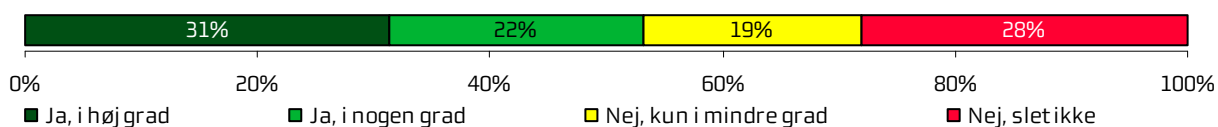
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=49)



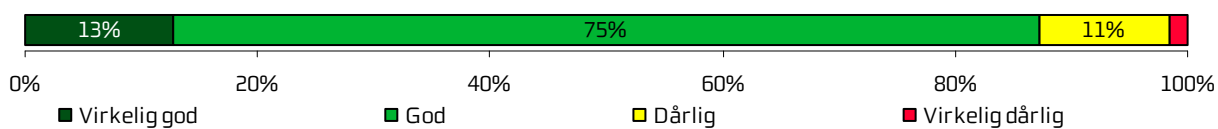
Længde af ventetid i venteværelse (n=45)



Information om ventetid ved fremmøde (n=32)



Indretningen i venteværelset (n=63)

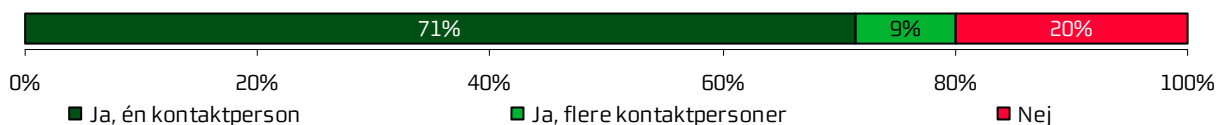




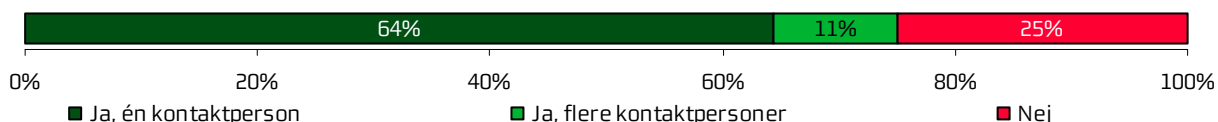
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	100 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	98 %	93 %	96 %	85 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	53 %	64 %	52 %	59 %	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	84 %	83 %	91 %	63 % *	80 % *

## Personale

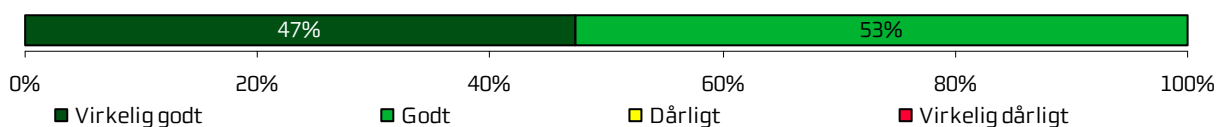
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=35)



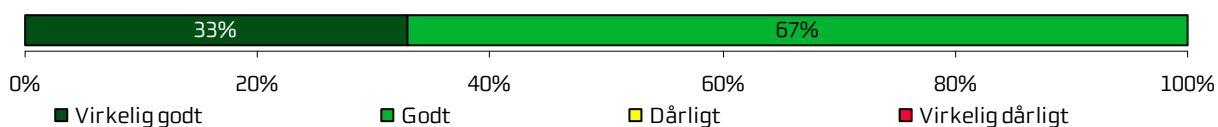
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=28)



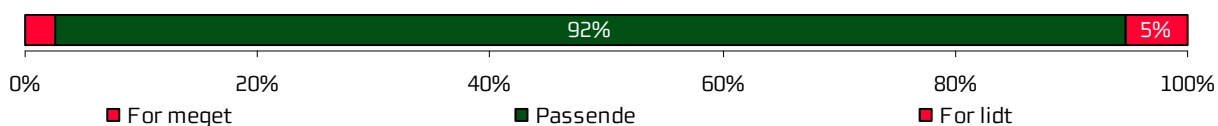
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=19)



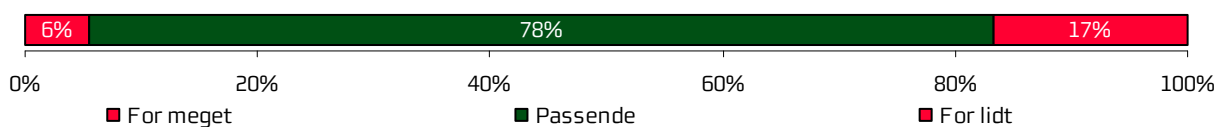
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=64)



Medinddragelse af patienter (n=75)



Medinddragelse af pårørende (n=18)



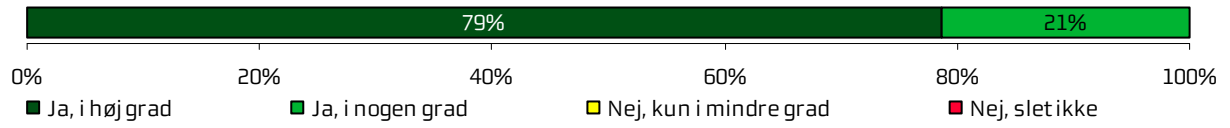
Personalet lyttede med interesse (n=72)



	2013	2012	2011	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)	80 %	91 %	86 %	87 %	66 %	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	75 %	94 % *	70 %	92 % *	70 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	100 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	92 % *	88 % *	97 % *	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	92 %	96 %	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	78 %	78 %	76 %	95 %	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	95 %	92 %	98 %	92 % *	96 % *

## Personale (fortsat)

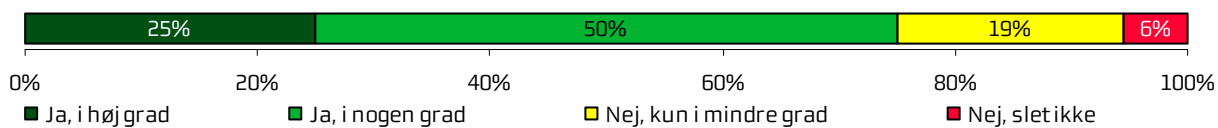
Personalet var gode til deres fag (n=70)



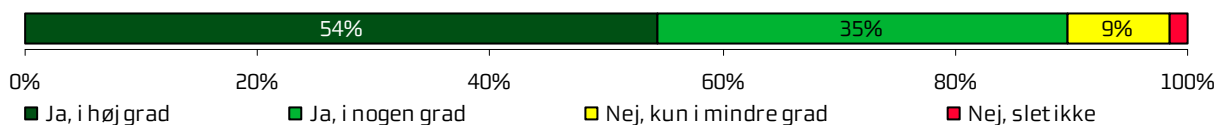
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	96 % *	97 %	99 % *	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=72)



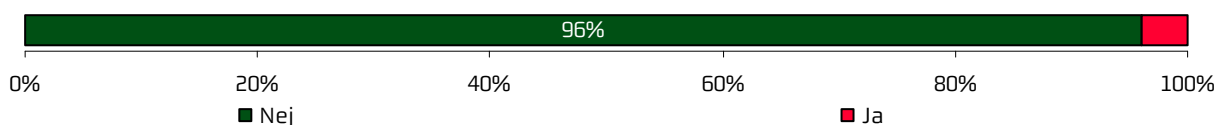
Behandlingen levede op til forventninger (n=68)



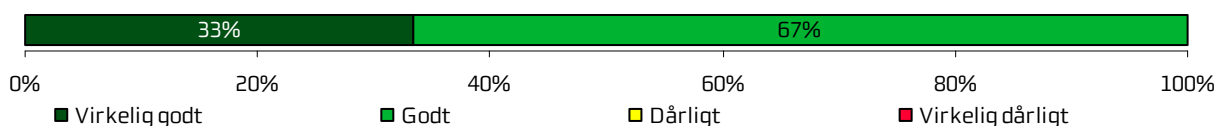
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=40)



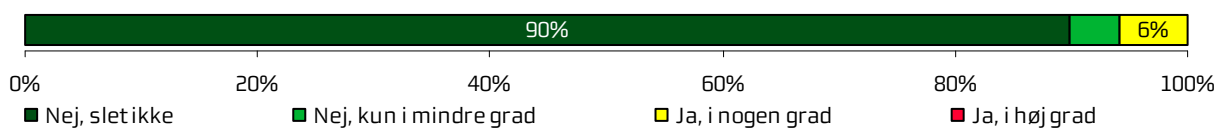
Fejl i forbindelse med besøg (n=75)



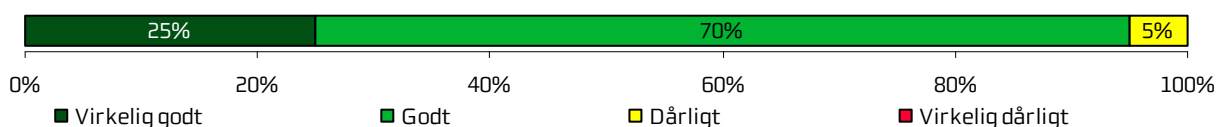
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=69)



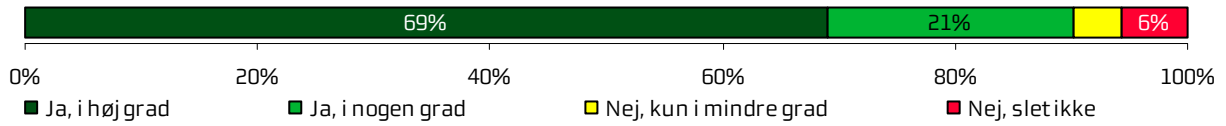
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=20)



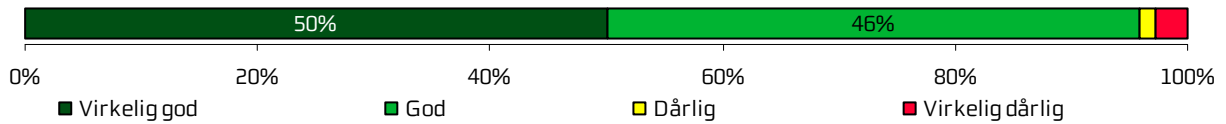
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	75 %	78 %	79 %	97 % *	82 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	88 %	87 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	89 %	92 %	96 %	88 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	90 %	93 %	97 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 %	100 %	86 % *	44 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	98 %	100 % *	92 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	90 %	92 %	96 %	89 %	93 %

## Information

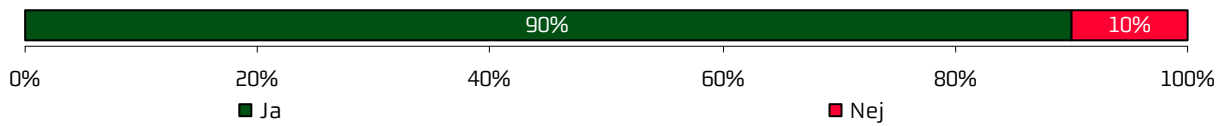
Personalet givet den information, du havde brug for (n=71)



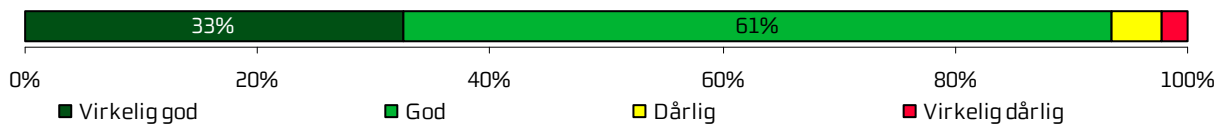
Vurdering af mundtlig information (n=74)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=50)



Vurdering af informationsmateriale (n=46)

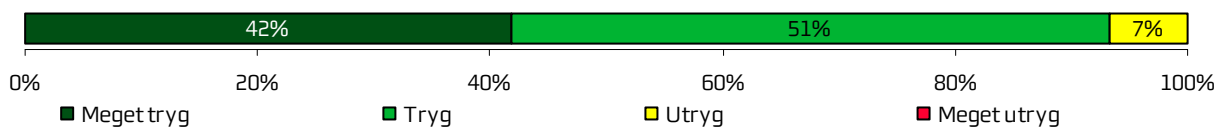




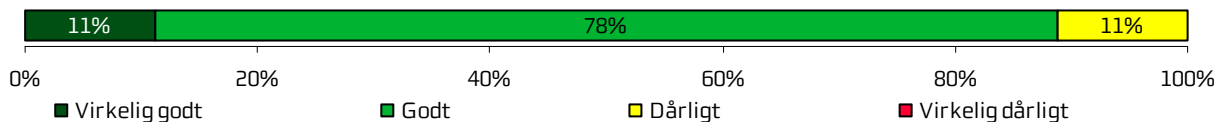
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	90 %	90 %	97 % *	89 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	93 %	99 %	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	90 %	-	-	90 %	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	96 %	88 %	92 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

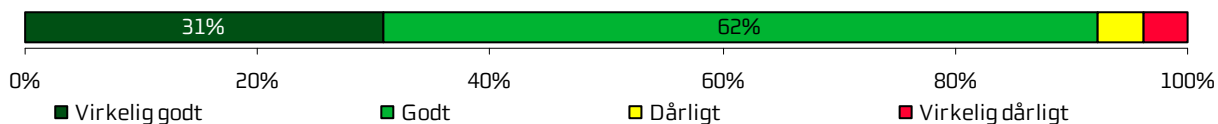
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=74)



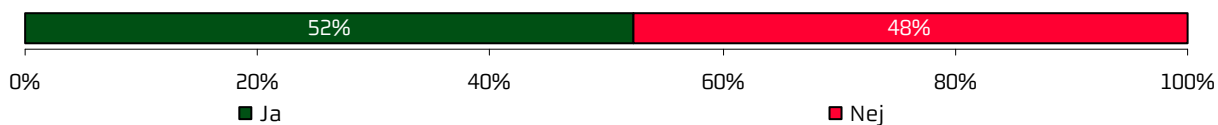
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



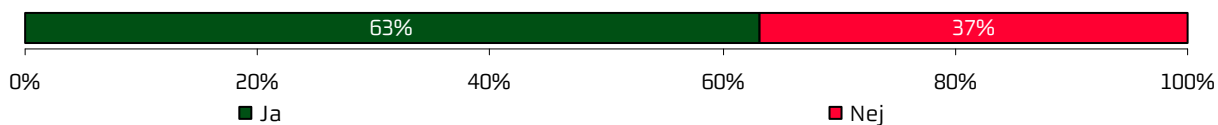
Information om kostens betydning for helbredet (n=21)



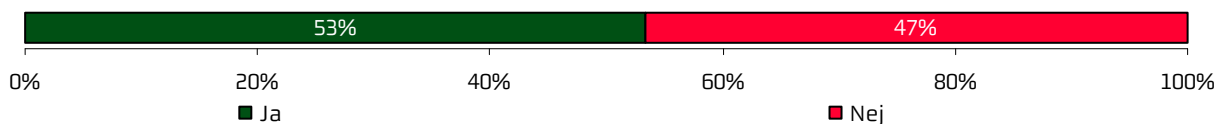
Information om motions betydning for helbredet (n=32)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=19)



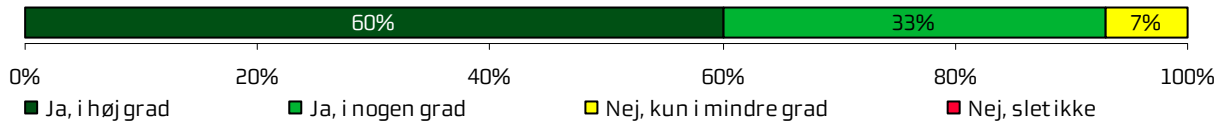
Information om rygningens betydning for helbredet (n=15)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	92 %	96 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	93 %	100 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	83 %	85 %	94 %	76 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	52 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	81 %	-	-	83 %	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	63 %	-	-	74 %	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	53 %	-	-	82 % *	42 %	65 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=70)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	90 %	85 %	98 %	91 %	95 %



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

## 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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid	
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 1111111111

## 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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		Før meget	Passende	Før lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

## EFTER DIT/MELLEM 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 fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

**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. >>svardato<<**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?**

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### 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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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  
Koncerndirektør Sundhed  
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 55 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	55%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	40%	40%
Kvinde	60%	60%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	26%	28%
40-59 år	57%	60%
60-79 år	16%	11%
80 år eller derover	1%	1%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

## 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 2011 og 2012 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 2013. 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	77		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	31		40%	
Kvinde	46		60%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0		0%	
20-39 år	20		26%	
40-59 år	44		57%	
60-79 år	12		16%	
80 år eller derover	1		1%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	74		99%	
Pårørende	1		1%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69		92%	
Ikke dansk	6		8%	



**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	49	49	1	1	68	8
<b>Køn</b>						
Mand	52	48	0	0	27	4
Kvinde	46	49	2	2	41	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	21	79	0	0	19	1
40-59 år	61	34	3	3	38	5
60-79 år	50	50	0	0	10	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	47	2	2	66	8
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	43	2	2	61	8
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0

**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	48	51	1	0	73
<b>Køn</b>					
Mand	53	43	3	0	30
Kvinde	44	56	0	0	43
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	30	70	0	0	20
40-59 år	56	41	2	0	41
60-79 år	45	55	0	0	11
80 år eller derover	-	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	49	1	0	71
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	48	2	0	66
Ikke dansk	33	67	0	0	6

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	77	8	0	75
<b>Køn</b>					
Mand	20	73	7	0	30
Kvinde	11	80	9	0	45
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	5	85	10	0	20
40-59 år	19	72	9	0	43
60-79 år	9	91	0	0	11
80 år eller derover	-	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	14	78	8	0	73
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	15	76	9	0	68
Ikke dansk	17	83	0	0	6

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	83	0	0	72
<b>Køn</b>					
Mand	23	77	0	0	30
Kvinde	12	88	0	0	42
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	5	95	0	0	20
40-59 år	22	78	0	0	41
60-79 år	10	90	0	0	10
80 år eller derover	-	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	15	85	0	0	71
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	17	83	0	0	66
Ikke dansk	17	83	0	0	6

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	0	1	75
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	0	3	31
Kvinde	36	64	0	0	44
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	30	70	0	0	20
40-59 år	38	60	0	2	42
60-79 år	42	58	0	0	12
80 år eller derover	-	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	60	0	1	73
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	60	0	1	68
Ikke dansk	33	67	0	0	6

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	49	27
<b>Køn</b>				
Mand	100	0	20	11
Kvinde	86	14	29	16
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	93	7	15	5
40-59 år	88	13	24	19
60-79 år	100	0	10	2
80 år eller derover	-	-	0	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	48	26
Pårørende	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	44	25
Ikke dansk	100	0	5	1

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

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	53	2	2	45	3
<b>Køn</b>						
Mand	50	50	0	0	18	1
Kvinde	37	56	4	4	27	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	54	38	8	0	13	2
40-59 år	35	61	0	4	23	1
60-79 år	44	56	0	0	9	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	55	2	2	44	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	56	2	2	41	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

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	31	22	19	28	32	16
<b>Køn</b>						
Mand	38	25	19	19	16	3
Kvinde	25	19	19	38	16	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	27	9	9	55	11	4
40-59 år	17	25	33	25	12	12
60-79 år	56	33	11	0	9	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	19	19	29	31	16
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	18	21	29	28	15
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1



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

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	75	11	2	63	11
<b>Køn</b>						
Mand	15	74	7	4	27	3
Kvinde	11	75	14	0	36	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	6	82	12	0	17	2
40-59 år	15	70	12	3	33	9
60-79 år	8	83	8	0	12	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	74	11	2	61	11
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	72	12	2	57	10
Ikke dansk	0	100	0	0	5	1

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	71	9	20	35
<b>Køn</b>				
Mand	89	11	0	9
Kvinde	65	8	27	26
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	50	33	17	6
40-59 år	73	4	23	26
60-79 år	-	-	-	3
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	71	9	20	35
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	9	20	35
Ikke dansk	-	-	-	0

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

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)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	64	11	25	28
<b>Køn</b>				
Mand	80	20	0	5
Kvinde	61	9	30	23
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	40	40	20	5
40-59 år	68	5	27	22
60-79 år	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	64	11	25	28
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	11	25	28
Ikke dansk	-	-	-	0

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	47	53	0	0	19	2
<b>Køn</b>						
Mand	40	60	0	0	5	0
Kvinde	50	50	0	0	14	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	43	57	0	0	14	2
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	53	0	0	19	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	53	0	0	19	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	67	0	0	64	10
<b>Køn</b>						
Mand	36	64	0	0	28	3
Kvinde	31	69	0	0	36	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	26	74	0	0	19	1
40-59 år	36	64	0	0	33	8
60-79 år	27	73	0	0	11	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	66	0	0	62	10
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	63	0	0	57	10
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	3	92	5	75
<b>Køn</b>				
Mand	3	90	6	31
Kvinde	2	93	5	44
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	5	95	0	20
40-59 år	0	95	5	42
60-79 år	8	75	17	12
80 år eller derover	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	3	95	3	73
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	96	3	68
Ikke dansk	17	67	17	6

**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	6	78	17	18	56
<b>Køn</b>					
Mand	10	80	10	10	19
Kvinde	0	75	25	8	37
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	5	15
40-59 år	0	67	33	9	34
60-79 år	-	-	-	4	7
80 år eller derover	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	6	82	12	17	55
Pårørende	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	7	80	13	15	52
Ikke dansk	-	-	-	3	3

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	19	1	0	72	2
<b>Køn</b>						
Mand	76	21	3	0	29	0
Kvinde	81	19	0	0	43	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	55	45	0	0	20	0
40-59 år	90	8	3	0	40	2
60-79 år	83	17	0	0	12	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	20	0	0	70	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	83	17	0	0	65	2
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0



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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	21	0	0	70	5
<b>Køn</b>						
Mand	79	21	0	0	28	2
Kvinde	79	21	0	0	42	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	56	44	0	0	18	2
40-59 år	85	15	0	0	41	2
60-79 år	91	9	0	0	11	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	79	21	0	0	68	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	81	19	0	0	64	4
Ikke dansk	40	60	0	0	5	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	50	19	6	72	3
<b>Køn</b>						
Mand	18	50	25	7	28	2
Kvinde	30	50	16	5	44	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	15	50	30	5	20	0
40-59 år	34	49	10	7	41	2
60-79 år	9	55	36	0	11	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	51	17	6	70	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	52	17	5	66	2
Ikke dansk	0	40	40	20	5	1

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	35	9	1	68	6
<b>Køn</b>						
Mand	57	25	14	4	28	2
Kvinde	53	43	5	0	40	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	35	47	18	0	17	2
40-59 år	59	34	5	2	41	2
60-79 år	70	20	10	0	10	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	36	7	1	67	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	36	6	2	64	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	28	5	3	40	31
<b>Køn</b>						
Mand	50	44	6	0	18	12
Kvinde	77	14	5	5	22	19
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	42	42	8	8	12	7
40-59 år	81	14	5	0	21	20
60-79 år	57	43	0	0	7	4
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	26	5	3	39	31
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	22	5	3	37	29
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	96	4	75
<b>Køn</b>			
Mand	97	3	30
Kvinde	96	4	45
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	95	5	20
40-59 år	95	5	43
60-79 år	100	0	12
80 år eller derover	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	96	4	73
Pårørende	-	-	1
<b>Modersmål</b>			
Dansk	96	4	68
Ikke dansk	100	0	6

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	-	-	-	-	3	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	-	-	-	-	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	90	4	6	0	69	3
<b>Køn</b>						
Mand	93	3	3	0	29	0
Kvinde	88	5	8	0	40	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	78	6	17	0	18	2
40-59 år	95	3	3	0	40	1
60-79 år	91	9	0	0	11	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	90	4	6	0	67	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	92	5	3	0	62	3
Ikke dansk	67	0	33	0	6	0

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	70	5	0	20	39
<b>Køn</b>						
Mand	22	67	11	0	9	12
Kvinde	27	73	0	0	11	27
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	50	17	0	6	10
40-59 år	33	67	0	0	9	24
60-79 år	0	100	0	0	5	5
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	70	5	0	20	37
Pårørende	-	-	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	72	6	0	18	36
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2



**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	69	21	4	6	71
<b>Køn</b>					
Mand	76	14	3	7	29
Kvinde	64	26	5	5	42
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	50	35	10	5	20
40-59 år	76	17	2	5	41
60-79 år	80	10	0	10	10
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	70	21	3	6	70
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	71	22	3	5	65
Ikke dansk	50	17	17	17	6

Tabel 32. 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	50	46	1	3	74
<b>Køn</b>					
Mand	53	40	0	7	30
Kvinde	48	50	2	0	44
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	40	55	5	0	20
40-59 år	52	45	0	2	42
60-79 år	58	33	0	8	12
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	44	1	3	72
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	52	43	1	3	67
Ikke dansk	33	67	0	0	6

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	90	10	50	24
<b>Køn</b>				
Mand	90	10	20	10
Kvinde	90	10	30	14
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	91	9	11	9
40-59 år	90	10	31	11
60-79 år	88	13	8	4
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	49	23
Pårørende	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	89	11	46	21
Ikke dansk	-	-	3	3

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	61	4	2	46	4
<b>Køn</b>						
Mand	26	63	11	0	19	1
Kvinde	37	59	0	4	27	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	67	0	0	9	2
40-59 år	41	52	3	3	29	2
60-79 år	0	88	13	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	60	4	2	45	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	60	5	2	42	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

**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	42	51	7	0	74
<b>Køn</b>					
Mand	43	50	7	0	30
Kvinde	41	52	7	0	44
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	25	70	5	0	20
40-59 år	50	40	10	0	42
60-79 år	42	58	0	0	12
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	51	6	0	72
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	51	6	0	67
Ikke dansk	33	50	17	0	6

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	11	78	11	0	9	3	61
<b>Køn</b>							
Mand	0	100	0	0	5	2	22
Kvinde	-	-	-	-	4	1	39
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0	16
40-59 år	-	-	-	-	3	2	37
60-79 år	-	-	-	-	2	1	8
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	11	78	11	0	9	3	59
Pårørende	-	-	-	-	0	0	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	14	71	14	0	7	3	56
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	4

**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	31	62	4	4	26	47
<b>Køn</b>						
Mand	23	77	0	0	13	15
Kvinde	38	46	8	8	13	32
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	27	55	9	9	11	9
40-59 år	45	55	0	0	11	32
60-79 år	-	-	-	-	4	6
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	62	4	4	26	45
Pårørende	-	-	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	61	4	4	23	43
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	52	48	21	52
<b>Køn</b>				
Mand	60	40	10	18
Kvinde	45	55	11	34
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	29	71	7	13
40-59 år	64	36	11	32
60-79 år	-	-	3	7
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	50	50	20	51
Pårørende	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	50	50	18	48
Ikke dansk	-	-	3	3



**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	81	19	32	41
<b>Køn</b>				
Mand	85	15	13	15
Kvinde	79	21	19	26
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	89	11	9	11
40-59 år	79	21	19	24
60-79 år	-	-	4	6
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	81	19	31	40
Pårørende	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	79	21	29	37
Ikke dansk	-	-	3	3

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	63	37	19	53
<b>Køn</b>				
Mand	71	29	7	21
Kvinde	58	42	12	32
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	4	16
40-59 år	62	38	13	29
60-79 år	-	-	2	8
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	63	37	19	51
Pårørende	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	65	35	17	48
Ikke dansk	-	-	2	4

**Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	53	47	15	57
<b>Køn</b>				
Mand	50	50	6	22
Kvinde	56	44	9	35
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	4	16
40-59 år	60	40	10	32
60-79 år	-	-	1	9
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	47	15	55
Pårørende	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	54	46	13	52
Ikke dansk	-	-	2	4

Tabel 42. 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	60	33	7	0	70	6
<b>Køn</b>						
Mand	68	21	11	0	28	3
Kvinde	55	40	5	0	42	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	50	10	0	20	0
40-59 år	63	32	5	0	38	5
60-79 år	82	9	9	0	11	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	34	6	0	68	6
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	33	6	0	63	6
Ikke dansk	50	33	17	0	6	0





## 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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**





		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer		1	
Kommunikation og information		1	
Kontaktperson		0	
Kvalitet i behandling		2	
Pleje		0	
Relationer til personale		3	
Ventetid		0	

**ARBEJDSMEDICINSK KLINIK****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMK</b>	<b>Modtagelsen</b>
 3	Jeg var ventet og følte mig velkommen.	Virkelig god
 6	Ankom en lørdag formiddag, hvor der ikke var noget personale til stede.	Virkelig dårlig
 7	Generelt bliver jeg modtaget positivt. Jeg bliver tappet [flere] gange årligt. Der er stor forskel på personalet. Sidst en fortravlet sygeplejerske uden empati. Ellers dygtige og positive.	God
 8	Nej. Men ingen p-pladser ledige alle de gange, jeg har været på Aarhus Universitetshospital (cirka 20-30 minutter, før jeg fandt en p-plads).	God
 9	Det var rart, personalet var imødekommende og viste mig venteværelset, hvor der var blade og en vandautomat. Det var rigtig fint og gjorde, at jeg følte mig velkommen.	Virkelig god
 12	Man følte sig velkommen.	God
 15	Man vidste, jeg ville komme, og det gjorde mig tryk.	Virkelig god
 16	Meget kort ventetid, dejligt.	Virkelig god
 23	Meget venligt personale. Og imødekommende.	God
 24	Ja! Jeg føler mig virkelig godt modtaget med respekt og omsorg uden at blive kvalm til mode.	Virkelig god
 25	Kan desværre ikke hjælpe jer! <input type="checkbox"/> Min hukommelse volder stadig problemer. Det er mere end seks måneder siden, jeg var i ambulatoriet, så desværre! Husker det som en god oplevelse!	Uoplyst



**ARBEJDSMEDICINSK KLINIK****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMK</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	1	Fejl med tidspunktet jeg skulle møde op.	Godt
	10	Ingen.	Uoplyst
	19	Der var fejl i erklæringen fra læge NN. [].	Virkelig godt
	21	Jeg var blevet ledig, medens jeg ventede på at komme til min visitationssamtale, og det stod i mine papirer. Alligevel bliver jeg indkaldt til samtalen og kommer igennem en meget personlig og smertefuld samtale på halvanden time for blot at få den konkluderende melding, at jeg jo er ledig, og derfor er der ikke noget tilbud til mig. Guderne må vide, hvorfor jeg så overhovedet skulle igennem en meget trøls samtale. Efterfølgende beder jeg receptionisten om ikke at sende mig et referat af samtalen, da jeg ikke ønsker at blive mindet om denne meget dårlige oplevelse. Referatet modtager jeg dog alligevel, og kan ikke lade være at læse det. Det er meget fejlbehaftet, og jeg får lavet tilføjelser/rettelser til det. Dog ville jeg jo helst have det helt slettet, da mødet jo aldrig skulle være fundet sted, og derfor finder jeg det uretfærdigt, at der ligger et så fejlagtigt billede af mig arkiveret i jeres system.	Godt

## ARBEJDSMEDICINSK KLINIK

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





ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
9	Det var virkelig godt, at jeg efter afslutningen modtog et print af hele forløbet pr. brev. Jeg indså, hvor meget jeg havde flyttet mig osv. Det var virkelig godt!	Virkelig godt
12	Jeg mangler måske lidt personlige samtaler under forløbet, men det er [behandlingen] jo slet ikke til, men et supplement til det mere personlige.	Godt
14	Jeg blev lidt overrasket over, at jeg først skulle vurderes på en konference, før jeg fik endelig besked om et forløb.	Godt
17	Fantastisk psykolog, som hjalp mig meget :-).	Virkelig godt
18	Var i en visiterende samtale, hvorefter jeg indgik i et gruppeforløb med det formål at kunne håndtere stress på arbejdet.	Virkelig godt
20	Det kunne være en god ide, at fortælle hvad behandlingen består af, mere detaljeret, i indkaldelsesbrevet.	Uoplyst
21	Jeg har besvaret skemaet ud fra det meget gode forløb, jeg fik "tildelt" hos en af jeres psykologer (NN) for at få mig helskindet om på den anden side af den meget trælse oplevelse hos NN-psykologen.	Godt
22	Nej.	Godt
23	Det var et stressgruppeforløb. Meget brugbart. En god hjælp.	Virkelig godt
24	Som sagt har jeg følt mig meget vel modtaget, og hele forløbet må siges at have været en succes.	Godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMK</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg har umiddelbart ikke fået meget information, da der ikke er fundet nogen diagnose.	Godt
4	Det kan godt ske, at det er Arbejdsskadestyrelsen der skal give den, men jeg mangler at få at vide, hvad det videre forløb er.	Godt
11	Jeg er åbenbart stadig påvirket af årsagen til mit besøg, og har derfor hverken kunnet overskue at sende uddybende materiale som aftalt eller komme med rettelser til udtalelsen.	Godt
12	Alle sessionerne er relevante i den grad for mig. Så egentlig var de uddybende nok.	Godt
14	Jeg fik en pjece på min opfordring til min arbejdsplads. Jeg ville gerne have haft mere Info. Men har læst en del selv, da jeg fik det bedre.	Godt
20	Der kunne sagtens forberedes mere skriftlig informationsmateriale. Mere faglighed bag den mundtlige information ville give mere klarhed.	Uoplyst
24	Især materialet omkring henvisninger til stedets placering på hospitalet var godt beskrevet, og alt materialet til undervisninger var super godt.	Godt

## ARBEJDSMEDICINSK KLINIK

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

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
 7	Det er svært at komme igennem telefonisk, IT-systemet OFTE NEDE eller LANGSOMT.	Godt
 12	Mange af besøgene har virkelig givet stof til eftertanke og er til nytte i hverdagen, som er ved at komme i gang for mig igen.	Godt
 14	Jeg var utryk, fordi jeg ikke fik besked om det videre forløb med det samme.	Godt
 23	Jeg har haft stor glæde af forløbet og er blevet bedre til at håndtere stress.	Virkelig godt

**ARBEJDSMEDICINSK KLINIK**

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

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
2	Har været til ét besøg i ambulatoriet længe før denne periode. Siden fulgt et gruppeforløb, hvor kun den sidste opsamlings 'lektion' fandt sted i den angivne periode.	Godt
5	Meget venlige og imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	De kunne godt følge meget mere op på tingene. Jeg synes godt, at man kunne få lidt mere information om, hvad der skal ske osv. [Kommunikation og information]	Dårligt
8	Dejligt med frisk frugt, kaffe og the. :( P-pladser. [Fysiske rammer]	Godt
13	Fantastisk forløb, intet at klage over.	Virkelig godt
14	Jeg har kun været i bygningen en gang. Det efterfølgende kursusforløb var fantastisk :-). Jeg havde ikke forventet en så positiv effekt. Stor ros til NN!!! [Kvalitet i behandling]	Godt
21	Jeg finder det besynderligt, at man ikke er berettiget til hjælp hos jer, hvis man afskediges i en sygemelding. Det er dog ret relevant, at der tages hånd om netop sådanne personer for at øge chancen for hurtig tilbagevending til arbejdsmarkedet. Jeg var meget imponeret over den psykolog NN, som jeg var så heldig at få et kortere forløb hos, men ingenlunde imponeret over en anden psykolog NN. Hun gjorde kun alting værre for mig!! [Relationer til personale]	Godt
24	Alt i alt har det været et både professionelt og menneskeligt/personligt forløb, jeg har gennemgået, og jeg har været MEGET glad for den hjælp, jeg har fået. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	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 afdelingsniveau. 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.

