

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Gastroenterol. Afd. L**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

## Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	322
Besvarelser fra afdelingens patienter:	180
Afdelingens svarprocent:	56%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

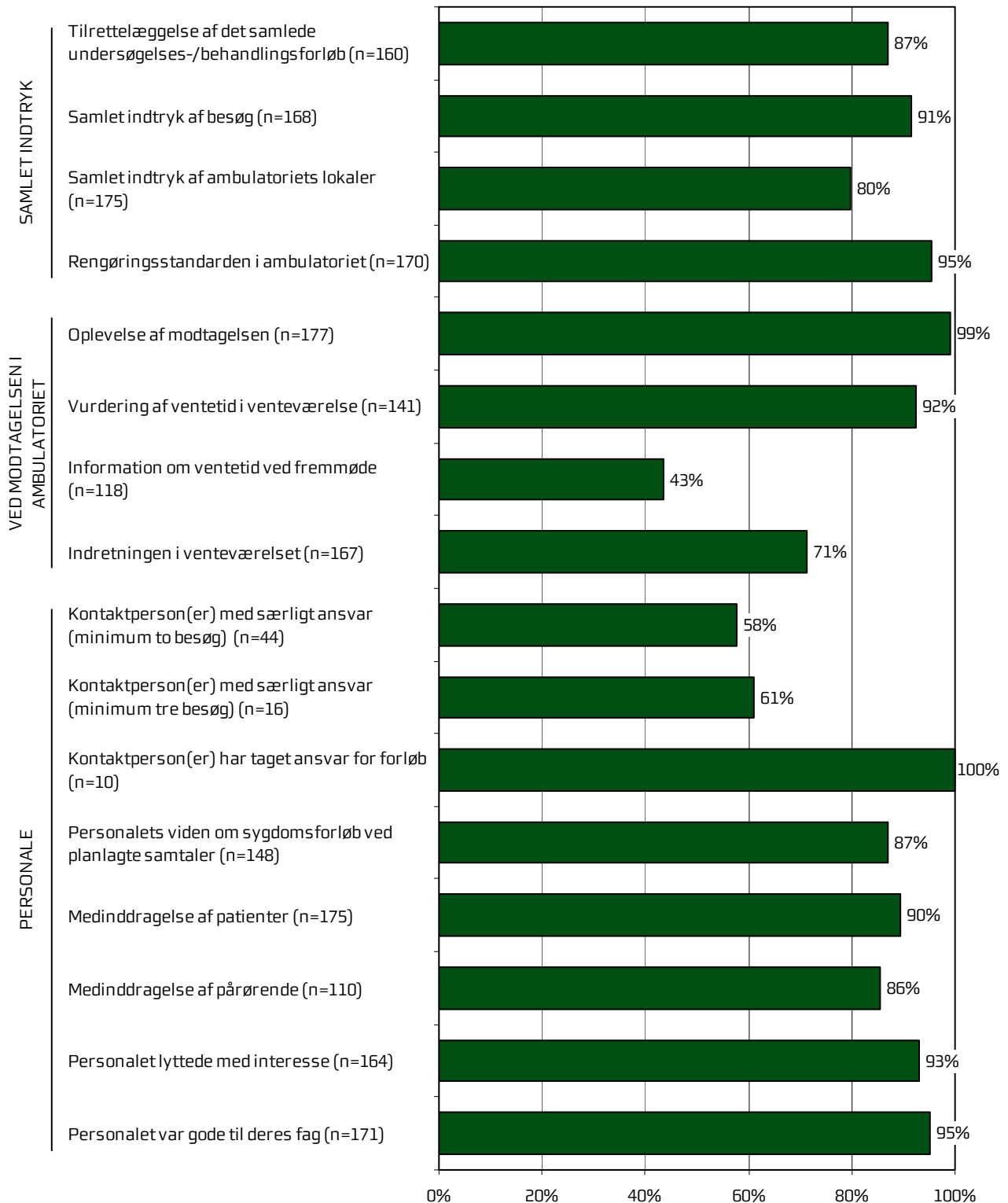
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

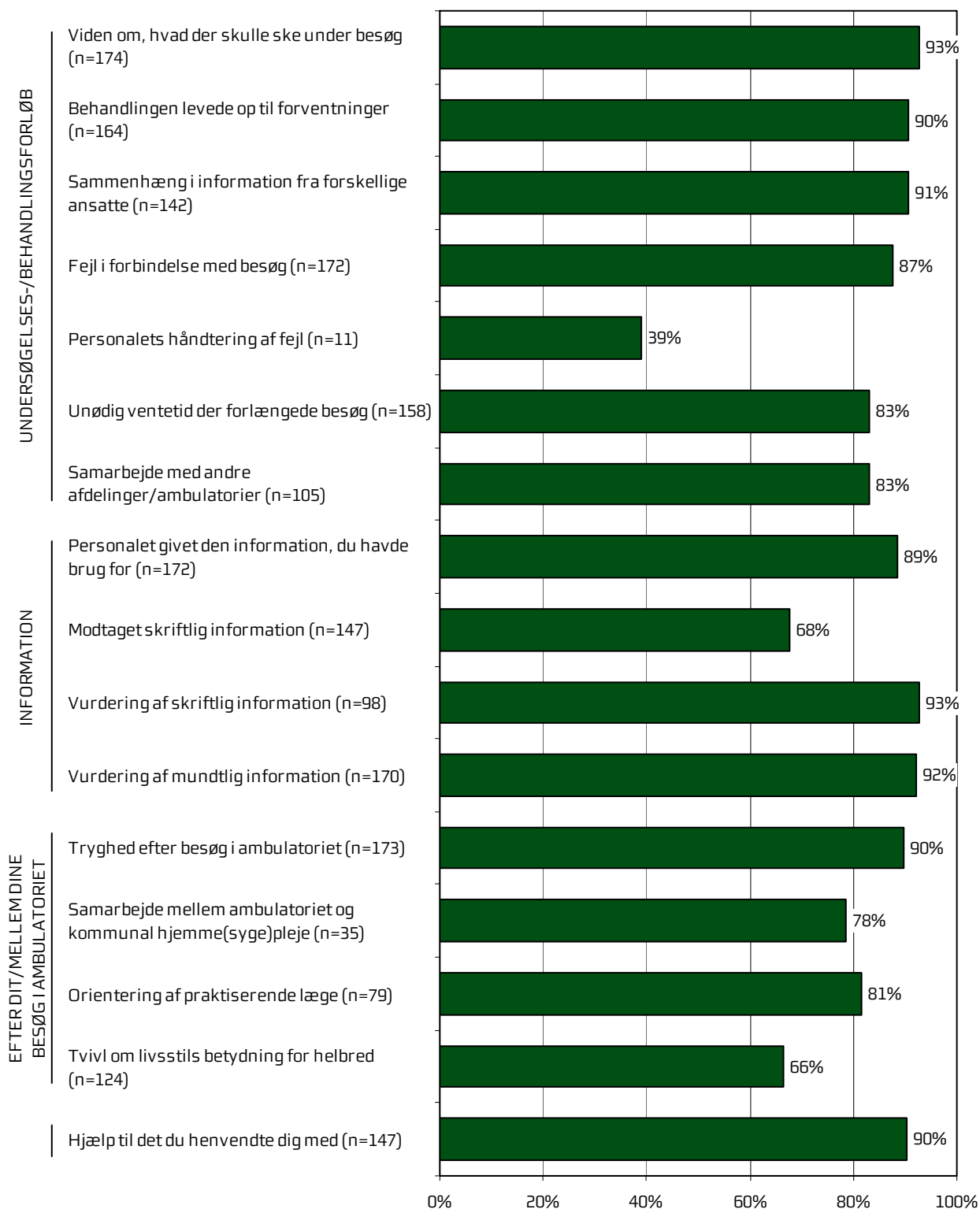
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



**Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**







## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

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

2011-tallet er for: Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

2010-tallet er for: Gastroenterologisk Afdeling L

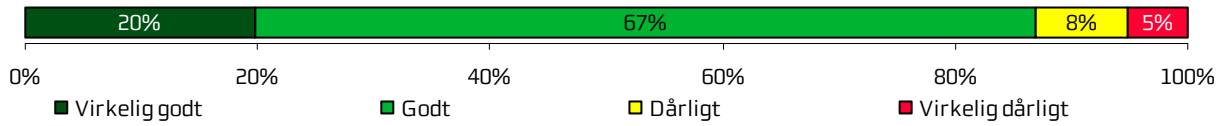
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

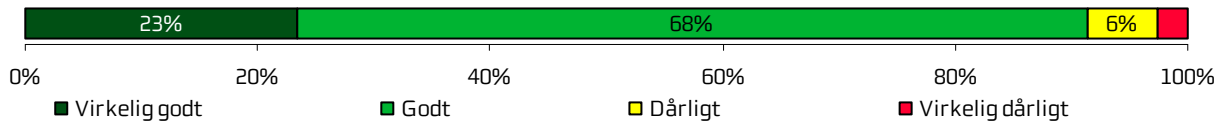
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

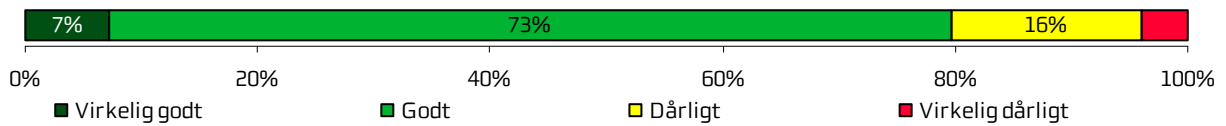
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=160)



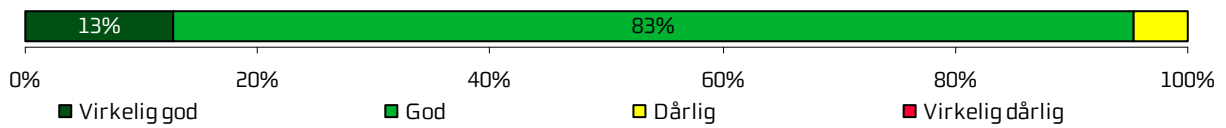
Samlet indtryk af besøg (n=168)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=175)



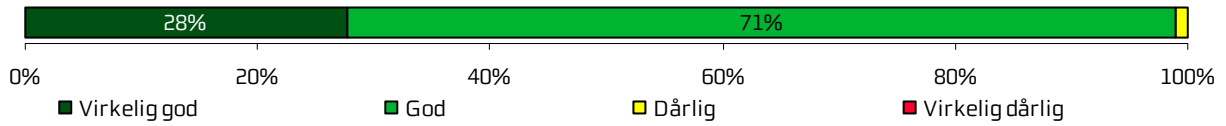
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=170)



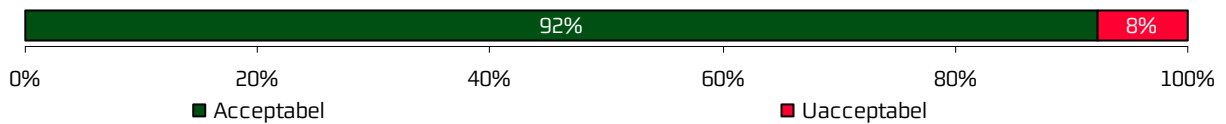
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	87 %	91 %	89 %	99 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	96 %	92 %	99 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	80 %	83 %	-	97 % *	81 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	93 %	-	99 % *	96 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

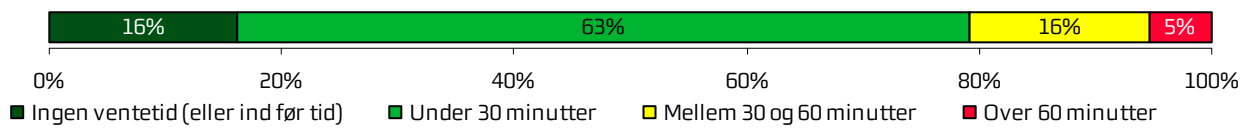
Oplevelse af modtagelsen (n=177)



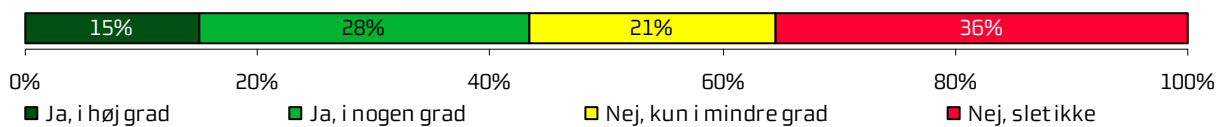
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=141)



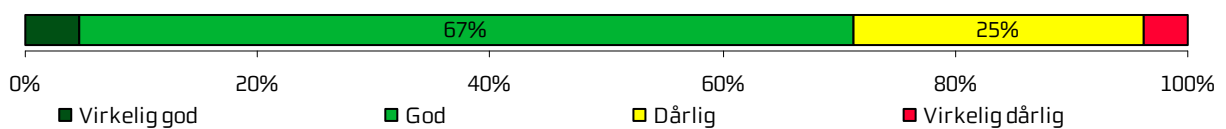
Længde af ventetid i venteværelse (n=135)



Information om ventetid ved fremmøde (n=118)



Indretningen i venteværelset (n=167)

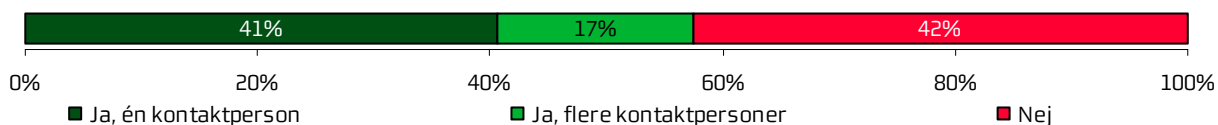




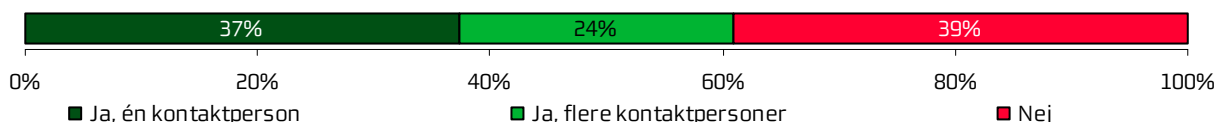
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	97 %	94 % *	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	89 %	90 %	99 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	43 %	50 %	56 % *	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	71 %	75 %	71 %	94 % *	68 %	81 %

## Personale

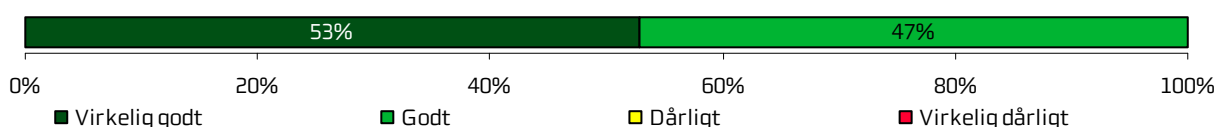
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=44)



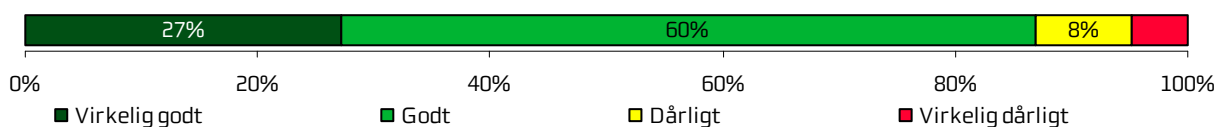
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=16)



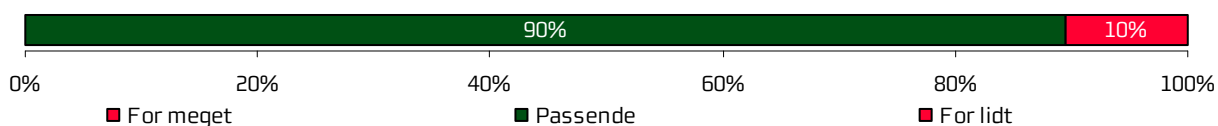
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=10)



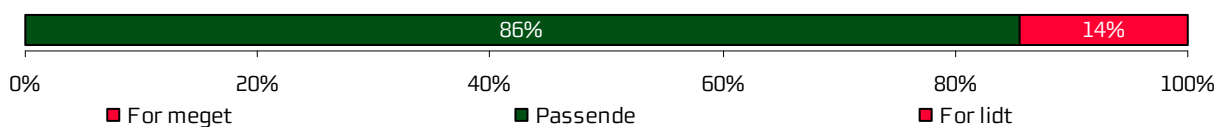
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=148)



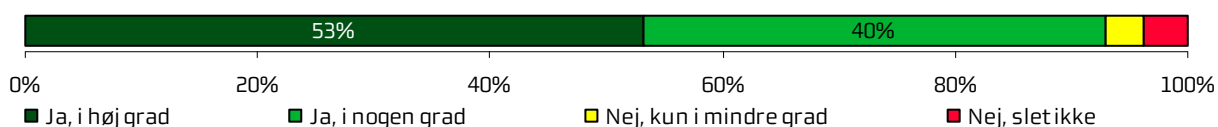
Medinddragelse af patienter (n=175)



Medinddragelse af pårørende (n=110)



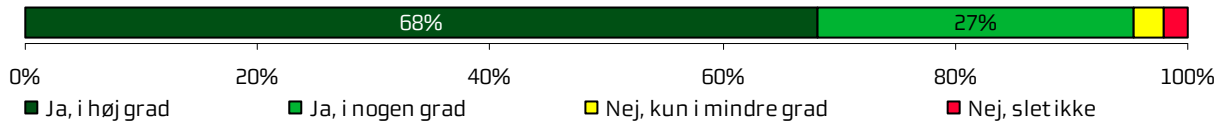
Personalet lyttede med interesse (n=164)



	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)	58 %	83 % *	73 %	87 % *	67 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	61 %	86 %	77 %	88 % *	69 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 % *	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	88 %	86 %	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	92 %	86 %	96 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	89 %	85 %	96 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	94 %	92 %	98 % *	93 %	96 %

### *Personale (fortsat)*

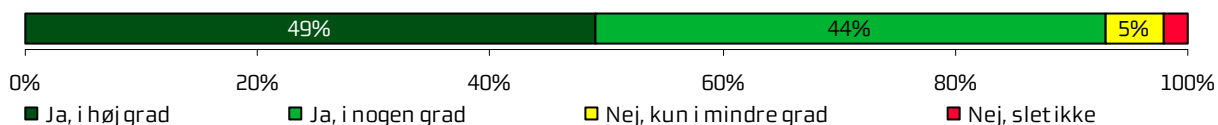
Personalet var gode til deres fag (n=171)



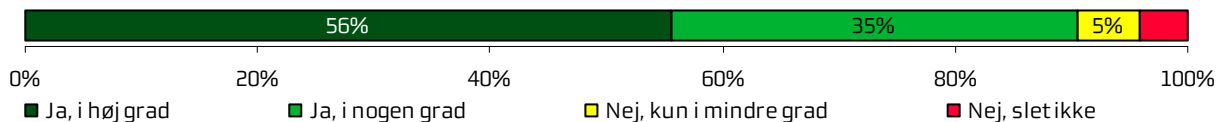
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	96 %	95 %	100 % *	94 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

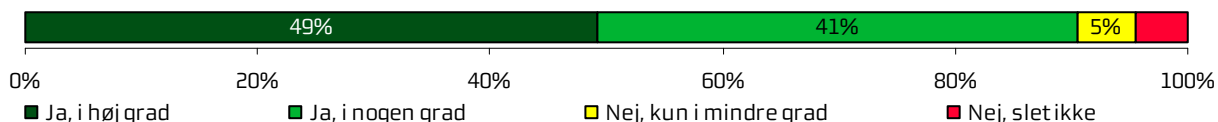
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=174)



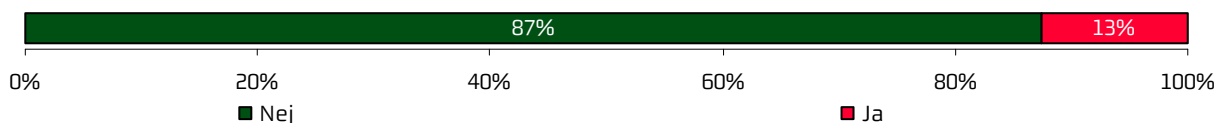
Behandlingen levede op til forventninger (n=164)



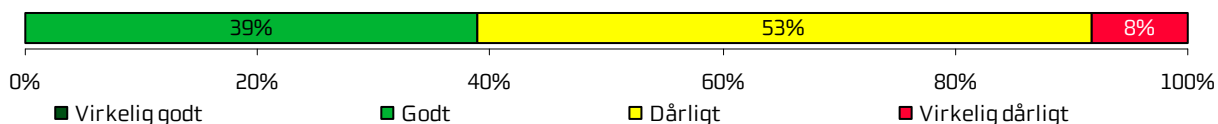
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=142)



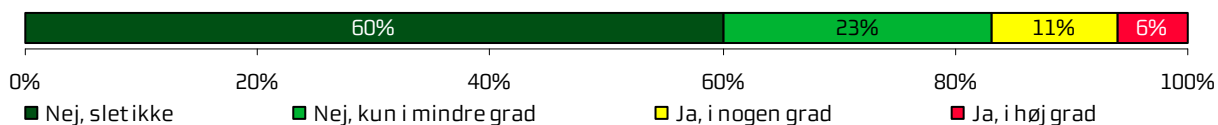
Fejl i forbindelse med besøg (n=172)



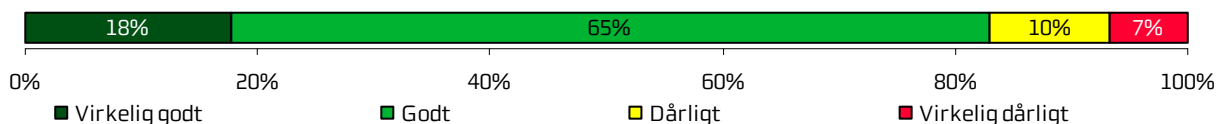
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=158)



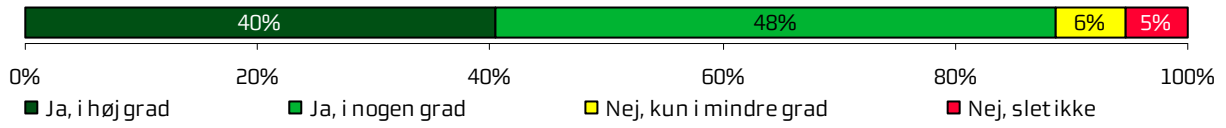
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=105)



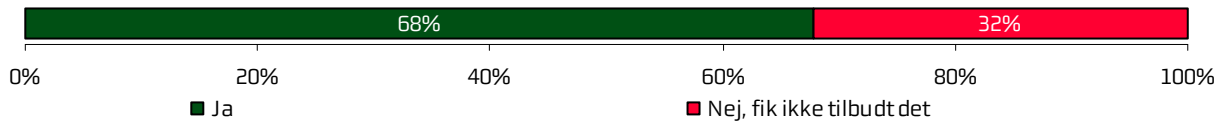
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	86 % *	88 %	96 %	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	90 %	88 %	98 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	91 %	90 %	97 % *	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	89 %	91 %	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	39 %	59 %	53 %	82 % *	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	87 %	88 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	83 %	84 %	83 %	98 % *	85 %	91 %

## Information

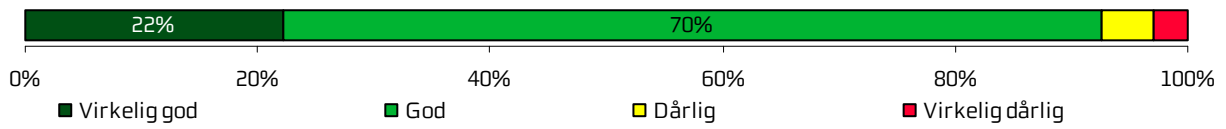
Personalet givet den information, du havde brug for (n=172)



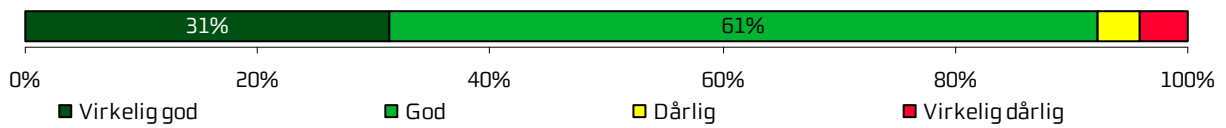
Modtaget skriftlig information (n=147)



Vurdering af skriftlig information (n=98)



Vurdering af mundtlig information (n=170)

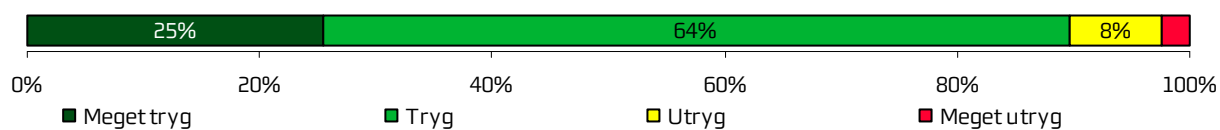




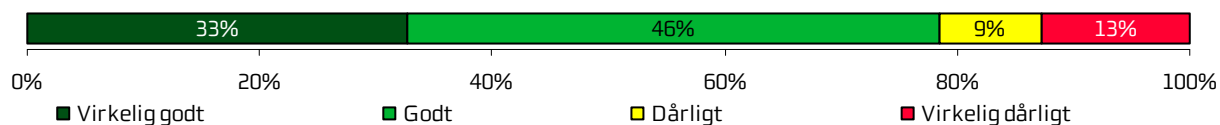
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	87 %	-	97 % *	87 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	64 %	63 %	79 % *	56 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	97 %	97 %	100 % *	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	93 %	89 %	99 % *	93 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

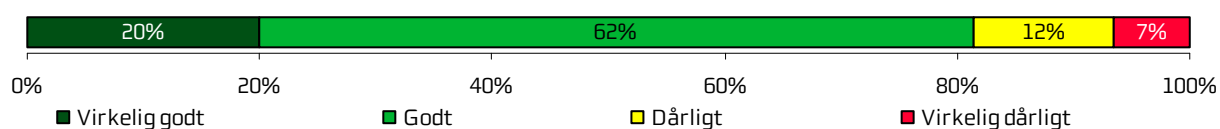
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=173)



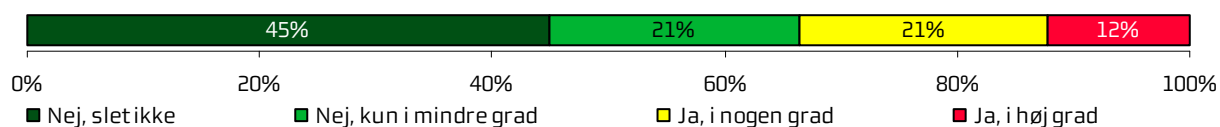
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=79)



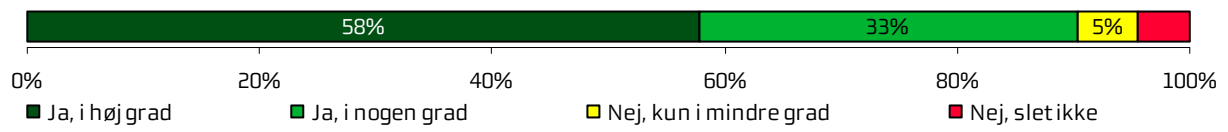
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=124)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	88 %	98 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78 %	94 % *	90 %	98 % *	76 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	83 %	88 %	93 % *	74 %	83 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	73 %	72 %	81 % *	66 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=147)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	90 %	91 %	-	98 % *	92 %	96 %



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelter. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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



## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

#### UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

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

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

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

### Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2012.

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

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2012 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 56 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	56%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	49%	48%
Kvinde	51%	52%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	5%	6%
20-39 år	5%	12%
40-59 år	27%	30%
60-79 år	53%	41%
80 år eller derover	11%	11%

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	180		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	89		49%	
Kvinde	91		51%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	9		5%	
20-39 år	9		5%	
40-59 år	48		27%	
60-79 år	95		53%	
80 år eller derover	19		11%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	165		95%	
Pårørende	8		5%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	169		97%	
Ikke dansk	6		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Endoskopisk Ambulatorium	71		39%	
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	93		52%	
Mobilitets Lab.	13		7%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3		2%	

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	20	67	8	5	160	12
<b>Køn</b>						
Mand	26	66	4	4	79	7
Kvinde	14	68	12	6	81	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	14	72	0	14	8	0
20-39 år	15	43	42	0	8	1
40-59 år	27	55	13	5	44	2
60-79 år	18	74	4	4	82	9
80 år eller derover	17	71	5	7	18	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	67	8	5	149	11
Pårørende	0	68	16	16	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	67	7	6	152	11
Ikke dansk	0	79	21	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	24	65	6	5	62	4
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	17	68	10	6	84	6
Mobilitets Lab.	25	75	0	0	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1



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

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	68	6	3	168
<b>Køn</b>					
Mand	30	64	1	4	83
Kvinde	17	72	10	1	85
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	14	72	0	14	8
20-39 år	22	49	29	0	8
40-59 år	29	58	10	3	45
60-79 år	21	75	4	1	88
80 år eller derover	27	66	0	6	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	68	6	2	157
Pårørende	0	68	16	16	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	68	5	3	160
Ikke dansk	0	79	21	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Endoskopisk Ambulatorium	28	69	2	2	65
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	20	68	9	3	87
Mobilitets Lab.	31	69	0	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	7	73	16	4	175
<b>Køn</b>					
Mand	11	73	15	2	85
Kvinde	4	72	18	6	90
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	88	0	12	9
20-39 år	0	58	0	42	8
40-59 år	9	66	23	3	46
60-79 år	7	76	16	2	93
80 år eller derover	13	71	16	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	8	72	17	3	162
Pårørende	0	86	0	14	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	7	74	16	3	166
Ikke dansk	18	45	18	18	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Endoskopisk Ambulatorium	10	69	18	3	68
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	5	74	16	4	91
Mobilitets Lab.	8	77	8	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

**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	13	83	5	0	170
<b>Køn</b>					
Mand	13	84	3	0	86
Kvinde	13	81	6	0	84
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	24	76	0	0	9
20-39 år	26	61	13	0	9
40-59 år	13	83	4	0	46
60-79 år	10	84	5	0	87
80 år eller derover	11	89	0	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	83	4	0	157
Pårørende	0	86	14	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	84	4	0	162
Ikke dansk	18	64	18	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Endoskopisk Ambulatorium	11	85	5	0	66
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	15	81	4	0	89
Mobilitets Lab.	8	83	8	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	71	1	0	177
<b>Køn</b>					
Mand	33	66	1	0	88
Kvinde	23	76	1	0	89
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	36	64	0	0	9
20-39 år	26	74	0	0	9
40-59 år	33	65	2	0	47
60-79 år	24	76	1	0	93
80 år eller derover	31	69	0	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	28	71	1	0	163
Pårørende	0	100	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	28	71	1	0	167
Ikke dansk	32	68	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Endoskopisk Ambulatorium	28	70	3	0	69
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	26	74	0	0	93
Mobilitets Lab.	50	50	0	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

**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	141	33
<b>Køn</b>				
Mand	94	6	68	19
Kvinde	91	9	73	14
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	8	1
20-39 år	-	-	4	5
40-59 år	89	11	41	6
60-79 år	95	5	76	16
80 år eller derover	85	15	12	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	131	29
Pårørende	88	12	7	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	93	7	131	33
Ikke dansk	86	14	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Endoskopisk Ambulatorium	88	12	52	14
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	94	6	78	14
Mobilitets Lab.	100	0	9	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	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	16	63	16	5	135	3
<b>Køn</b>						
Mand	19	63	13	4	63	3
Kvinde	14	63	17	6	72	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	52	26	21	0	8	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	21	58	13	8	40	0
60-79 år	11	68	17	4	71	3
80 år eller derover	10	67	16	7	12	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	63	15	6	126	2
Pårørende	16	63	22	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	62	16	6	126	2
Ikke dansk	32	55	14	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	19	60	15	6	48	3
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	16	63	16	5	76	0
Mobilitets Lab.	0	78	22	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	28	21	36	118	19
<b>Køn</b>						
Mand	15	33	16	37	59	8
Kvinde	15	25	26	34	59	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	45	25	15	15	7	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	14	16	22	48	32	7
60-79 år	14	34	19	33	64	10
80 år eller derover	10	43	29	18	11	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	30	23	35	109	18
Pårørende	37	12	0	51	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	28	22	34	110	17
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	20	20	22	39	41	8
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	13	32	20	35	69	8
Mobilitets Lab.	17	33	33	17	6	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	67	25	4	167	7
<b>Køn</b>						
Mand	7	74	16	3	84	4
Kvinde	3	60	33	4	83	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	18	64	0	18	6	2
20-39 år	0	64	13	23	9	0
40-59 år	2	53	42	3	46	1
60-79 år	4	73	21	2	90	2
80 år eller derover	15	71	13	0	16	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	4	67	25	4	156	4
Pårørende	0	63	37	0	6	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	66	26	3	157	7
Ikke dansk	0	82	18	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	6	67	26	2	66	2
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	3	66	26	5	87	3
Mobilitets Lab.	9	82	0	9	11	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	41	17	42	44
<b>Køn</b>				
Mand	54	21	25	17
Kvinde	32	15	53	27
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	48	0	52	6
60-79 år	41	19	40	29
80 år eller derover	52	0	48	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	42	17	41	43
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	42	17	41	43
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Endoskopisk Ambulatorium	56	22	22	9
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	38	15	47	34
Mobilitets Lab.	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	37	24	39	16
<b>Køn</b>				
Mand	44	24	32	7
Kvinde	32	24	44	9
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	39	28	33	10
80 år eller derover	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	40	25	35	15
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	37	24	39	16
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Endoskopisk Ambulatorium	-	-	-	3
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	33	25	42	12
Mobilitets Lab.	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	47	0	0	10	0
<b>Køn</b>						
Mand	24	76	0	0	5	0
Kvinde	79	21	0	0	5	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	46	54	0	0	7	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	47	0	0	10	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	47	0	0	10	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	-	-	-	-	2	0
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	57	43	0	0	7	0
Mobilitets Lab.	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	27	60	8	5	148	29
<b>Køn</b>						
Mand	27	64	6	3	74	13
Kvinde	27	56	11	7	74	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	43	29	0	29	7	2
20-39 år	24	47	15	15	8	1
40-59 år	26	61	10	2	39	8
60-79 år	26	63	8	4	77	16
80 år eller derover	32	61	7	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	62	7	4	140	24
Pårørende	40	20	40	0	5	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	61	8	4	140	28
Ikke dansk	58	21	21	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	20	65	9	6	54	15
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	30	56	9	5	82	10
Mobilitets Lab.	33	67	0	0	9	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	90	10	175
<b>Køn</b>				
Mand	0	92	8	87
Kvinde	0	88	12	88
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	88	12	9
20-39 år	0	74	26	9
40-59 år	0	89	11	47
60-79 år	0	90	10	92
80 år eller derover	0	96	4	18
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	89	11	162
Pårørende	0	86	14	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	90	10	166
Ikke dansk	0	82	18	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Endoskopisk Ambulatorium	0	90	10	68
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	0	89	11	92
Mobilitets Lab.	0	92	8	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

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	0	86	14	110	66
<b>Køn</b>					
Mand	0	88	12	56	30
Kvinde	0	84	16	54	36
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	86	14	8	1
20-39 år	-	-	-	4	5
40-59 år	0	84	16	22	25
60-79 år	0	89	11	64	30
80 år eller derover	0	73	27	12	5
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	85	15	100	63
Pårørende	0	81	19	6	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	86	14	104	63
Ikke dansk	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Endoskopisk Ambulatorium	0	89	11	35	32
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	0	83	17	65	28
Mobilitets Lab.	0	100	0	8	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	1

**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	53	40	3	4	164	12
<b>Køn</b>						
Mand	55	37	4	4	79	7
Kvinde	52	42	2	4	85	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	56	32	0	12	9	0
20-39 år	41	59	0	0	9	0
40-59 år	51	41	3	5	44	3
60-79 år	56	35	5	4	86	8
80 år eller derover	45	55	0	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	39	3	4	151	12
Pårørende	48	52	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	40	3	4	155	12
Ikke dansk	64	36	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	52	41	3	3	61	6
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	51	41	3	5	87	6
Mobilitets Lab.	77	23	0	0	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	68	27	3	2	171	6
<b>Køn</b>						
Mand	79	18	1	1	82	4
Kvinde	59	35	4	2	89	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	76	12	0	12	9	0
20-39 år	64	23	0	13	9	0
40-59 år	62	30	7	0	47	0
60-79 år	71	28	0	1	90	4
80 år eller derover	69	23	8	0	16	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	28	2	1	158	6
Pårørende	71	0	14	14	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	27	3	1	162	6
Ikke dansk	64	18	0	18	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	69	31	0	0	65	3
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	66	27	4	3	90	3
Mobilitets Lab.	85	15	0	0	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	44	5	2	174	2
<b>Køn</b>						
Mand	55	40	5	0	84	1
Kvinde	44	47	5	4	90	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	56	32	12	0	9	0
20-39 år	47	53	0	0	9	0
40-59 år	47	41	12	0	47	0
60-79 år	50	45	1	4	91	2
80 år eller derover	45	49	7	0	18	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	43	5	2	162	1
Pårørende	10	74	16	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	43	5	2	166	1
Ikke dansk	37	63	0	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	67	31	1	0	67	1
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	38	51	8	3	91	1
Mobilitets Lab.	54	46	0	0	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	35	5	4	164	10
<b>Køn</b>						
Mand	64	27	5	3	79	6
Kvinde	48	41	5	5	85	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	48	40	0	12	9	0
20-39 år	28	33	26	13	9	0
40-59 år	54	37	4	5	44	3
60-79 år	62	32	3	3	86	6
80 år eller derover	46	42	12	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	35	5	4	152	9
Pårørende	16	52	16	16	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	35	5	4	156	9
Ikke dansk	21	58	0	21	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	64	29	7	0	59	6
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	49	40	4	7	90	3
Mobilitets Lab.	75	17	8	0	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	41	5	4	142	33
<b>Køn</b>						
Mand	52	43	1	4	72	14
Kvinde	47	40	9	5	70	19
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	14	14	14	7	2
20-39 år	11	89	0	0	7	2
40-59 år	52	36	7	5	40	7
60-79 år	50	43	3	4	74	19
80 år eller derover	48	44	8	0	14	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	41	4	5	135	27
Pårørende	-	-	-	-	3	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	40	5	5	135	31
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	53	38	5	4	55	11
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	46	44	5	5	78	15
Mobilitets Lab.	71	29	0	0	7	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	87	13	172
<b>Køn</b>			
Mand	91	9	84
Kvinde	84	16	88
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	100	0	9
20-39 år	64	36	9
40-59 år	82	18	47
60-79 år	90	10	91
80 år eller derover	93	7	16
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	88	12	159
Pårørende	86	14	8
<b>Modersmål</b>			
Dansk	87	13	163
Ikke dansk	100	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>			
Endoskopisk Ambulatorium	86	14	66
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	87	13	92
Mobilitets Lab.	100	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3

**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	39	53	8	11	10
<b>Køn</b>						
Mand	0	62	38	0	5	2
Kvinde	0	20	65	15	6	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	2
40-59 år	-	-	-	-	3	5
60-79 år	0	46	42	13	7	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	33	58	9	10	9
Pårørende	-	-	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	0	39	53	8	11	9
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	0	25	63	13	8	1
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	-	-	-	-	3	9
Mobilitets Lab.	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	60	23	11	6	158	9
<b>Køn</b>						
Mand	66	17	11	6	80	3
Kvinde	54	28	11	7	78	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	45	28	14	14	8	1
20-39 år	56	8	10	26	9	0
40-59 år	68	17	9	5	43	3
60-79 år	56	29	10	5	82	5
80 år eller derover	69	15	16	0	16	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	23	10	7	145	9
Pårørende	47	29	25	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	22	11	6	150	9
Ikke dansk	50	36	14	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	65	19	14	2	63	3
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	56	27	9	9	82	5
Mobilitets Lab.	73	9	9	9	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	65	10	7	105	33
<b>Køn</b>						
Mand	18	71	9	2	49	18
Kvinde	18	61	11	11	56	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	60	20	20	5	1
20-39 år	17	66	0	17	7	1
40-59 år	22	54	18	6	31	9
60-79 år	14	73	8	5	56	18
80 år eller derover	48	52	0	0	6	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	66	11	5	98	30
Pårørende	-	-	-	-	4	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	64	11	6	99	31
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	24	62	5	8	37	16
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	15	66	13	7	61	14
Mobilitets Lab.	-	-	-	-	4	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	40	48	6	5	172
<b>Køn</b>					
Mand	44	51	1	4	85
Kvinde	37	45	11	7	87
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	68	20	0	12	9
20-39 år	19	67	0	13	9
40-59 år	45	40	14	2	47
60-79 år	39	52	4	5	92
80 år eller derover	33	59	0	8	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	47	7	5	159
Pårørende	23	62	0	14	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	48	6	5	163
Ikke dansk	36	64	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Endoskopisk Ambulatorium	42	45	6	6	66
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	38	50	7	6	90
Mobilitets Lab.	54	46	0	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3



**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	68	32	147	21
<b>Køn</b>				
Mand	75	25	73	9
Kvinde	61	39	74	12
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	60	40	7	2
20-39 år	56	44	6	2
40-59 år	72	28	39	7
60-79 år	68	32	81	9
80 år eller derover	64	36	14	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	31	137	18
Pårørende	43	57	5	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	68	32	141	18
Ikke dansk	-	-	3	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Endoskopisk Ambulatorium	84	16	55	9
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	61	39	80	8
Mobilitets Lab.	44	56	9	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	0

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	70	4	3	98	2
<b>Køn</b>						
Mand	20	76	2	2	53	1
Kvinde	25	65	7	4	45	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	27	58	12	3	28	1
60-79 år	22	76	0	2	54	1
80 år eller derover	13	87	0	0	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	71	3	3	94	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	72	3	3	95	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	16	77	2	5	43	2
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	27	65	6	2	49	0
Mobilitets Lab.	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	61	4	4	170
<b>Køn</b>					
Mand	35	58	4	4	85
Kvinde	28	63	4	5	85
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	44	44	0	12	9
20-39 år	43	57	0	0	8
40-59 år	38	53	3	6	46
60-79 år	29	64	6	2	90
80 år eller derover	12	81	0	7	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	61	4	4	157
Pårørende	23	62	0	14	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	60	4	4	161
Ikke dansk	36	64	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Endoskopisk Ambulatorium	28	63	3	6	64
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	32	60	4	3	91
Mobilitets Lab.	50	50	0	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	25	64	8	2	173
<b>Køn</b>					
Mand	32	59	8	1	85
Kvinde	20	69	8	3	88
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	24	64	12	0	9
20-39 år	46	54	0	0	9
40-59 år	28	58	9	6	47
60-79 år	24	66	9	0	90
80 år eller derover	17	77	0	7	18
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	65	7	2	160
Pårørende	14	61	11	14	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	63	8	2	164
Ikke dansk	18	68	14	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Endoskopisk Ambulatorium	30	55	12	3	66
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	23	68	7	2	91
Mobilitets Lab.	15	85	0	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

**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	33	46	9	13	35	10	112
<b>Køn</b>							
Mand	48	42	10	0	20	4	51
Kvinde	13	50	7	29	15	6	61
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	8
20-39 år	-	-	-	-	3	0	5
40-59 år	48	38	0	14	8	0	36
60-79 år	24	46	17	13	17	8	56
80 år eller derover	39	42	0	19	6	2	7
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	46	9	13	35	8	102
Pårørende	-	-	-	-	0	0	8
<b>Modersmål</b>							
Dansk	31	47	9	13	34	10	105
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>							
Endoskopisk Ambulatorium	27	64	9	0	11	3	43
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	36	36	9	18	22	6	61
Mobilitets Lab.	-	-	-	-	1	1	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	1

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	20	62	12	7	79	93
<b>Køn</b>						
Mand	23	62	10	5	35	48
Kvinde	17	61	14	8	44	45
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	6
20-39 år	0	58	16	26	5	4
40-59 år	22	51	21	5	16	29
60-79 år	21	65	10	5	44	47
80 år eller derover	27	64	8	0	11	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	60	13	6	73	86
Pårørende	-	-	-	-	4	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	60	13	6	74	90
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	24	64	6	6	33	33
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	18	60	15	8	40	51
Mobilitets Lab.	-	-	-	-	4	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

**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	45	21	21	12	124	48
<b>Køn</b>						
Mand	41	25	21	13	65	19
Kvinde	49	18	22	11	59	29
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	40	0	20	40	5	4
20-39 år	41	0	44	15	6	3
40-59 år	50	24	13	13	38	8
60-79 år	43	22	24	11	66	26
80 år eller derover	47	32	22	0	9	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	22	21	12	116	43
Pårørende	-	-	-	-	4	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	21	20	12	116	47
Ikke dansk	16	42	42	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	47	20	18	16	45	19
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	44	23	21	11	70	22
Mobilitets Lab.	33	17	50	0	6	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	58	33	5	4	147	25
<b>Køn</b>						
Mand	70	23	4	3	74	11
Kvinde	46	42	6	6	73	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	36	50	0	14	8	1
20-39 år	32	46	0	22	6	2
40-59 år	56	33	8	3	38	8
60-79 år	64	29	3	4	82	10
80 år eller derover	50	37	13	0	13	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	31	5	5	135	25
Pårørende	23	77	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	33	5	4	140	24
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Endoskopisk Ambulatorium	63	28	7	2	54	12
Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	54	35	4	6	79	11
Mobilitets Lab.	64	27	9	0	11	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			8
Kommunikation og information			6
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			10
Pleje			3
Relationer til personale			9
Ventetid			6

**Gastroenterol. Afd. L**
**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Forvirring.	Dårlig
7	Jeg skulle [til fra morgenstunden]. Kom for tidligt, der var ikke åbent.	Virkelig god
10	Ved første indkaldelse blev jeg sendt hjem inden behandling med ventetid på [flere] timer (fastende).	God
11	Meget svær at finde frem til.	God
14	Der var indimellem ret lang ventetid, og nogle gange måtte vi tage hjem igen.	God
15	Nej, alt var tip top.	God
18	Blev modtaget af den flinkeste og søde sygeplejerske. Lægen, der undersøgte og behandlede mig, gav god og nøjagtig information. Alt forløb på bedste måde.	Virkelig god
21	Svært at finde.	God
28	Der var ikke noget personale. Alle var til møde.	Dårlig
34	Nej, kun godt at sige. Jeg var kommet af sted uden papir. Troede, at jeg skulle hjem igen, men nej. Svaret var, vi finder dig her. Ingen hjemtur. TAK.	Virkelig god
39	Kritisable adgangsforhold.	Virkelig god
41	Lidt svært at finde nogen.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Glad person der tog imod, og jeg kom hurtigt ind.	Virkelig god
7	Start til tide.	Virkelig god
8	Alle var venlige og imødekommende.	Virkelig god
14	Nej, de var søde, og der var næsten ingen ventetid.	God
16	Meget venlig. Gav stor tryghed.	Virkelig god
17	Så søde og imødekommende.	Virkelig god
18	Vi kom to timer for tidligt, men blev stuvet ind.	God
24	Et enkelt kritikpunkt. Hospitalets adresse er Nørrebrogade 44, men indkørslen til hospitalet ligger på Trøjborgvej. Det forvirrer min GPS.	God
25	[Ved tidligere besøg:] ventetid på ca. to timer uden besked. Følte ikke, lægen havde læst min journal. Første besøg også lang ventetid, og der havde jeg svært ved at forstå lægen og var usikker, da jeg gik.	God
28	Hele personalestaben fra øverst til nederst er engagerede og yderst venlige.	Virkelig god
31	Nej:) De er søde, men har så også været der over 300 gange.	God
33	Har været der mange gange under mit forløb, hvor jeg har oplevet forskellige former for service.	God
34	God.	Virkelig god

	35	God modtagelse, men meget ventetid.	God
	36	Jeg fik en venlig og kompetent modtagelse, selvom jeg ikke var visiteret, men mødte op på egen foranledning.	Virkelig god
	38	Vi kunne ikke få svar på vores spørgsmål.	God
	39	Har været der flere gange.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mobilitets Lab.</b>		<b>Modtagelsen</b>
	5	Jeg forstår ikke, at I spørger os ud i venteværelset, når vi har UDFYLDT spørgeskemaet.	God

## Gastroenterol. Afd. L

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium	Fejlhåndtering
5	Beskadiget [organ].	Dårligt
8	Jeg skulle have holdt pause med medicin i 14 dage før undersøgelse for at få taget prøve fra. Det havde lægen glemt, da medicinen blev ordineret 14 dage før undersøgelsen.	Dårligt
9	At de, lægerne, ikke kunne finde den polyp, som skulle undersøges, selvom den lige var konstateret på anden afdeling. Anden gang måtte behandlingen opgives, fordi jeg ikke var nok bedøvet?	Dårligt
16	Der må tages forbehold for min usikkerhed på, hvilket afsnit, oplevelserne stammer fra.  1) Jeg måtte rykke atten (!) gange over knap to måneder, for overhovedet at få nogen til at finde mine papirer fra egen læge, så jeg kunne blive indkaldt til undersøgelse. Sidste gang sagde sekretæren tørt, at "sådan er sundhedsvæsenet!"  2) Da det endelig lykkedes at blive indkaldt, var den pågældende læge ikke klar over, at der lå papirer fra en ny ultralydsscanning fra et andet sygehus, så hun foretog en undersøgelse fuldstændig identisk med egen læges, hvorefter hun foreslog en ultralydsscanning.  3) I perioden derefter blev jeg henvist til en scanning, og der gik så ca. fire-fem uger, hvor jeg ikke hørte noget (jeg kontaktede sekretariatet telefonisk og fik at vide, at der godt kunne gå noget tid, før jeg hørte noget). På et tidspunkt blev jeg lidt vedholdende, hvorefter sekretæren fandt ud af, at den pågældende afdeling havde tilbagesendt mine papirer ca. en måned tidligere med beskeden "ingen indikation" for scanning! Derefter blev jeg kontaktet af en venlig læge NN, der beklagede og ekspederede papirerne videre, hvorefter jeg ret hurtigt blev indkaldt.  4) Den læge, der gav tilbagemelding, var venlig. Han præsenterede sig dog ikke, og han sagde flere gange, at jeg "havde ondt i maven" på trods af, at jeg forsøgte at korrigere ham ved at sige, at det ikke er en beskrivelse, der kommer fra mig og at jeg ikke mener, den er relevant.	Virkelig dårligt
18	Absolut ingen.	Uoplyst
19	Lægen troede, jeg skulle have en ballonudvidelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Jeg fik to [skader]. Fik et stykke tand med i et glas til tandlægen (egen tandlæge). Forslag: Kunne man ikke bruge en hård/fast gummiring, i stedet for den af plastik, jeg fik i munden?	Godt
26	Ingen.	Uoplyst
30	Fik en sonde isat, som var for stor.	Godt
34	Ingen.	Uoplyst
35	Efter endt behandling skulle jeg til en samtale, men blev indkaldt til ny undersøgelse, som jeg mener, var en fejl, eftersom hele behandlingen var lykkedes til stor tilfredshed.	Dårligt
40	Jeg kom ikke til den ene gang og det er ikke ret godt, når man har fastet og taget fri fra arbejde.	Dårligt
ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	Fejlhåndtering
2	I første omgang blev jeg henvist til en anden afdeling, dvs. man glemte at underrette afdelingen. Først da jeg rykkede dem efter flere uger, blev fejlen opdaget.	Godt
5	Lover i indkaldelsen, at det er en bestemt læge, men to gange er det en anden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

✎	6 Næste opfølgning efter tre måneder. Fik senere brev angående opfølgning, nu først efter 12 måneder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	14 I mit brev stod der, at jeg skulle snakke med en diætist. Men efter at jeg havde ventet i næsten 30 minutter, fik jeg at vide, at diætisten [] ikke var i huset [den dag]. Da jeg så senere skulle snakke med hende igen, imens jeg lå på hospitalet, kom hun bare ind og gav mig en pjece, og det var det, ingen samtale og ingen forklaringer. Det var ikke i orden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	26 At der kun blev informeret om operativ behandling. Muligheden for medicinsk eller strålebehandling havde lægen IKKE indsigt i. Det er IKKE rimeligt at skulle sige ja/nej til operation, når ALTERNATIVER IKKE er fremlagt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	27 Ventetid [på fem timer] på information om narkose! [Om eftermiddagen] fik vi at vide, at lægerne var gået hjem [en halv time tidligere].	Godt
✎	29 Ja, jeg har ikke gennemført hele forløbet og venter stadig på [en] undersøgelse. Jeg kan tydeligt se, jeg er glemt. Første undersøgelse var også "glemt".	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	31 Kan ikke huske, om der har været nogen:-) Der skete vist noget ude på Skejby.	Uoplyst
✎	33 Jeg havde fået en tid i ambulatoriet [i sommers], hvor jeg efter en meget kort indlæggelse på [et par] timer fik en anden tid [nogle uger] senere, selv om jeg ikke havde været til den første tid endnu, hvilket både jeg og personalet undrede os noget over. Det virkede som om, der ikke er den store koordination.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	35 Jeg blev indkaldt til sygehuset i [bynavn] i forbindelse med mit første besøg. De kunne læse i deres journaler, at jeg var blevet opereret [hos dem] [tidligere] for galdesten, men i virkeligheden var jeg blevet opereret på Aarhus Universitetshospital []. Derefter var det lidt besværligt at skulle skifte hospital til mine fremadrettede undersøgelser.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Gastroenterol. Afd. L

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

ID	Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Resultatet af undersøgelsen skal jeg i ambulatoriet for at høre om, men først skal jeg til en videre undersøgelse i [vinter], og [i det nye år] skal jeg til samtale (det er for lang tid, der går, inden jeg får noget at vide). Burde have fået noget at vide den dag, jeg var til undersøgelse. Måske fik jeg noget at vide, men har været "bedøvet", så hukommelsen var ikke så god bagefter. Burde have fået resultatet på skrift.	Godt
3	Forstår ikke jeg skal indlægges [i efteråret] til yderligere undersøgelse, da jeg modtog brev fra læge NN, hvori han giver svar på prøver [fra sensommeren], der viser normalt væv. Giver således ikke anledning til yderligere.	Virkelig godt
7	Fin behandling. Jeg har diabetes, og fik en ostemad efter behandling.	Virkelig godt
8	Undersøgelser blev ikke bestilt, [hvilket] resulterer i langt forløb. Problemer med hvor jeg skal have besked om resultat (egen læge? Eller ved jer).	Godt
9	Jeg får ikke at vide, hvad der skal ske, kun, at jeg bliver indkaldt indenfor tre måneder, men det har heller ikke været tilfældet.	Uoplyst
13	Har savnet en overordnet person, som gennemgående vidste besked om mit behandlingsforløb samt efterfølgende komplikationer/bivirkninger m.v. Det havde været beroligende med en kompetent lægesamtale om resultatet af behandlingen samt om, hvad videre kunne forventes.	Godt
24	Patienten har hukommelsestab, sygdommen demens []. Derfor kan han ikke selv huske forløbet, men tolken har dog sagt, at alt var godt.	Uoplyst
30	Da sonden var taget ud, og der var en "wire" i maven, skulle sygeplejersken til et møde, og der måtte komme en ny, som ikke var sat ind i sagen.	Uoplyst
31	Der blev i høj grad taget hånd om skrækken fra en tidligere [tilsvarende] undersøgelse. Personalet var søde og forstående, lyttede.	Virkelig godt
36	Er ualmindeligt godt tilfreds med den omsorg og kompetence, som personalet udviser.	Virkelig godt
37	Blev kørt til operation [først på formiddagen] med besked til os pårørende om, at operationen ville vare en til to timer. I ville ringe når operationen var veloverstået. Om [eftermiddagen], tre en halv time senere, spurgte vi selv, om der var nyt. Beskeden var, at de stadig opererede. [Yderligere en time og 45 minutter senere] havde vi fortsat ikke hørt noget og var meget nervøse. Vi spurgte igen selv, og beskeden var, at han lå til opvågning, og at vi kunne besøge ham om 30 minutter. Hvorfor ringede I ikke? [Han havde allerede ligget til opvågning i en halv time]. Senere [fandt vi ud af], at operationen først gik i gang [til middag]. Hvorfor informerede I ikke om det? Det var meget dårlig information!! Specielt fordi I lovede at ringe.	Godt
<b>ID Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	For mange forskellige læger blandet ind i forløbet.	Uoplyst
3	Det har helt igennem været virkelig godt. - Dygtigt personale (eller har kun mødt én). - Gode beslutninger. - Hurtigt igennem til behandlingerne.	Virkelig godt
4	Umiddelbart burde der være en mere "fast tilknytning" af lægefaggruppen til ambulatoriet. Den urimelige lange ventetid skyldes, at de samme læger, som dækker ambulatoriet, hele tiden forstyrres i ambulatoriet pga. andre akut opståede situationer på henholdsvis skadestue,	Dårligt

---


	operationsafdeling og sengeafdeling.	
6	Lægen var ikke forberedt og måtte sparre med andet for mig ikke synligt personale.	Godt
10	Ambulatoriet skulle få en tid til en anden undersøgelse, gastroskopi. Da der var gået over en måned, kontaktede jeg ambulatoriet for at høre, hvornår jeg kunne komme til undersøgelse. Der havde de slet ikke sendt besked om, at jeg skulle have en tid på den anden afdeling.	Godt
11	Ved undersøgelsen var ventetiden meget lang, information om forløbet kom først sent, kommunikation imellem ansatte var dårlig.	Godt
13	Der er for lang tid mellem de undersøgelser, jeg skal have lavet for at blive udredt. Den her undersøgelse i [efteråret] og næste er først i [foråret] 2013, hvor der intet sker i behandlingen imellem tiderne, og hvor det går ud over mit arbejde.	Dårligt
14	Jeg synes, personalet på afdelingen var rigtig fine. De var hurtige med behandling, da jeg fik feber, og de var ganske afslappede med hensyn til at afrejse. De ville være sikre på, at jeg var rask nok, hvilket jeg er glad for.	Godt
17	Jeg har ikke oplevet, at nogen havde god tid til mig. Jeg var meget nervøs, men det gik så fint. Alt i alt en god oplevelse når det skulle være.	Godt
18	Synes, der er alt for mange [inde] over. Først til en [] læge. Så en [] sygeplejerske efter blodprøve og hjertekardiogram. Igen til en [anden] sygeplejerske. Det må kunne gøres mere smart og spare nogle folk. Der mangler vandautomat på venteværelserne.	Godt
19	Synes, det var perfekt.	Virkelig godt
20	Det hele drejer sig om en samtale med en læge på under 15 minutter, som vedrører svar på en CT-scanning.	Godt
21	Kunne ikke overholde ventetidsgaranti, så blev sendt til andet sygehus. Da det skete, blev jeg slettet i systemet, så om igen med ny henvisning og ventetid.	Dårligt
23	Jeg er blevet visiteret til undersøgelsen/samtalen i [foråret] 2012. Efter mit besøg på Gastro Ambulatoriet har jeg fået tid til en 24 timers undersøgelse i [foråret] 2013!	Godt
28	Kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
29	Jeg har været til undersøgelse og blev lovet en ny []undersøgelse, men indtil i dag har jeg hverken hørt eller set noget.	Dårligt
31	Nej, de er søde og gør deres arbejde rigtig godt!!!	Godt
33	Jeg skulle afhente nogle glas til afføringsprøver efter aftale med en læge, men personalet i ambulatoriet vidste intet om dette. Jeg skulle dagen før min operation til samtale med en læge og sygeplejerske []. Få timer før operationen blev den aflyst, og jeg fik en ny operationstid 14 dage senere, hvor jeg igen skulle snakke med en læge og sygeplejerske om de samme ting, selv om jeg fortalte, at jeg havde været der 14 dage tidligere.	Virkelig dårligt
34	Tilfredshed.	Virkelig godt
36	Ingen ventetid ved sidste undersøgelse. Men jeg har tidligere i forløbet oplevet nogle gang at blive tilsagt til kl. 09:00 om formiddagen, og at ventetiden derefter har været indtil kl.15:00. Dette er dog sket i forbindelse med indlæggelser, ikke i forbindelse med besøg på ambulatoriet.	Godt
38	Vi ventede rigtig længe på at få svar. Flere timer end det, der var aftalt.	Virkelig dårligt



## Gastroenterol. Afd. L

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

ID	Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Har været på min E-journal, for at se hvad resultatet var på undersøgelsen.	Godt
4	Den samlede konklusion på information fra ambulatoriets og afdeling (jeg husker det ikke) manglede bestemte. For eksempel: Er man helbredt eller ikke? Jeg måtte aftale en konsultation med min praktiserende læge. Den kunne måske være sparet.	Godt
8	Ikke sammenhæng i den besked jeg får af lægen, om at gå til egen læge om svar, da jeg alligevel bliver indkaldt til svar ved jer.	Godt
13	Har savnet sammenhæng mellem de to afdelinger. [Den] afdeling, hvor jeg var indlagt, og den anden afdeling.	Godt
16	I de konkrete undersøgelsessituationer har medarbejderne informeret fint og tilstrækkeligt.	Uoplyst
17	Jeg vil gerne informeres af en person, [jeg kan forstå]. Jeg gik derfra uden at vide, hvad jeg fejler nøjagtigt, da jeg ikke [kunne forstå lægen]. Efter en informationsamtale.	Godt
22	Fik information per brev.	Godt
23	Informationen var super god. Jeg var bange, men personalet fik mig beroliget. Jeg havde brug for en positiv oplevelse, da jeg på et andet sygehus har flere dårlige. TAK FOR GOD BEHANDLING.	Virkelig godt
28	Fik en seddel med en helt ny diagnose. På forespørgsel fik jeg at vide, at lægerne ikke havde tid til at forklare, om fundet var værre eller bedre end den oprindelige diagnose. Det var meget utrygt.	Godt
32	Jeg fik en mavesonde. Før indgrebet fik jeg fin information om hvordan, men efter indgrebet fik jeg blot udleveret en brochure. Jeg havde ønsket mig mundtlig information om daglig brug, og særligt om udskifning af sonden, og hvem der skifter sonde, for det er der delte meninger om. En siger egen læge. Lægen siger nej. En anden siger hjemmeplejen. Hjemmeplejen siger egen læge. Endoskopisk Ambulatorium skiftede sonden for mig, men kun denne første gang, og kun fordi jeg fortalte, at jeg ikke turde skifte den hjemme og alene!	Godt
37	Blev opereret, og først [to dage senere] fik vi besked om operationen. Det er for lang tid at vente på så vigtig en meddelelse. Sygeplejerskerne kunne jo ikke svare på resultatet og på spørgsmål til, om alt var gået godt.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	<b>Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant</b>	
5	Vil gerne kunne se min journal på nettet noget hurtigere.	Godt
8	Meget kompetente læger og sygeplejersker. Selvom der var meget travlt, havde alle tid til at lytte.	Virkelig godt
18	Måske ville det være godt, om man fik det på skrift. Når man kommer hjem er der "mange" spørgsmål. Men så kan man jo gå på nettet.	Godt
21	Informationen var fin nok, men blev bare ikke overholdt, det der blev aftalt.	Dårligt
25	Mit sidste besøg på ambulatoriet var helt fint []. Læge NN var meget informerende og havde sat sig ind i min journal. De første to besøg [] var ikke særligt tilfredsstillende.	Godt
33	Jeg snakkede med så mange forskellige personer, seks forskellige læger og lige så mange sygeplejersker om ikke flere under mit forløb, hvilket jo gør, at informationsniveauet bliver derefter. Den eneste person, som jeg følte var gennemgående under forløbet, var sygeplejerske NN.	Virkelig dårligt

 35 Indkaldelse til mit afsluttende infomøde med en læge kunne have foregået mere professionelt. Godt

## Gastroenterol. Afd. L

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




ID	Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Alt for lang ventetid af undersøgelsesresultatet (læge NN).	Virkelig dårligt
7	Jeg kommer [med jævne mellemrum] og får lavet den samme behandling.	Virkelig godt
8	Der går lang tid inden indkaldelse til undersøgelser, og derfor også lang tid inden jeg opdager, at undersøgelsen slet ikke er bestilt.	Godt
13	Har savnet en kontaktperson, som har kunnet svare på spørgsmål om ulemper/smerter/feber efter behandlingen.	Godt
14	Jeg fik en ret god behandling af personalet, da jeg var indlagt flere gange.	Godt
16	Jeg er ikke blevet klogere, på de gener jeg blev undersøgt for.	Uoplyst
33	Hjemtransport er et stort problem, da man stadig er så påvirket af bedøvelse, at man ikke er i stand til at klare sig selv.	Godt
34	Kun godt.	Virkelig godt
38	For lang ventetid inden det skriftlige blev tilsendt. (Næsten to måneder).	Godt
41	Fik ikke nogen.	Godt
ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	Samlet indtryk
4	Manglende forberedelse til aftalt skift. Skal først til at hente forskellige remedier, der skal bruges til behandlingen.	Dårligt
9	Der er ikke blevet snakket om livsstils betydning for helbred.	Virkelig godt
13	Der er for lang tid imellem de forskellige undersøgelser.	Dårligt
28	Det forløber yderst tilfredsstillende.	Virkelig godt
30	[Den person, jeg skulle tale med] havde fri.	Godt
33	Ved udskrivelse fra andet sygehus til Aarhus Universitetshospital, Nørrebrogade gav jeg klart udtryk for et ønske om et hurtigt behandlingsforløb, hvor jeg ikke skulle vente lang tid mellem undersøgelserne, hvilket de nok skulle videregive til Aarhus Universitetshospital, Nørrebrogade. Det eneste jeg har oplevet, er lang vente tid mellem undersøgelserne. Mange forskellige læger i ambulatoriet, hvor jeg hver gang skulle fortælle den samme sygehistorie forfra igen. Med det resultat at jeg har været tæt på at miste mit job på grund af den lange sygeperiode, hvis [jeg] ikke var begyndt igen. Dog uden at være rask.	Virkelig dårligt
37	Fik ingen uddybende forklaring på, hvad jeg efter undersøgelsen skal gøre ved mit problem. Personalet kunne ikke fortælle om videre forløb, om jeg ville blive kontaktet af egen læge eller sygehus osv. Heller ikke hvad sygdommen vil betyde for mig fremover. Heller ikke om eventuel kostændring, medicin osv.	Godt

**Gastroenterol. Afd. L**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>	
2	Personalet er venlige og rare. [Relationer til personale]	Godt	
6	Jeg har været til behandling i ambulatoriet [flere] gange i årets løb, og har undret mig over, at det har været en ny læge HVER gang. [Pleje]	Godt	
8	Fin modtagelse ved telefoniske henvendelser. Fordel, hvis lægen havde læst mine papirer, inden han begyndte at tale med mig. Han troede, det var første besøg, men det var en kontrol. Der mangler en tovholder til at følge forløbet, når undersøgelser ikke er blevet bestilt. Svært at finde ud af som patient. Der går for lang tid. Svært at have overskud til, når man er syg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt	
11	Et alt for lille værelse. [Fysiske rammer]	Godt	
12	Der er lange ventetider på alle undersøgelser! [Ventetid]	Godt	
13	Har savnet sammenhæng mellem afdelinger. [Kvalitet i behandling]	Godt	
20	Jeg har altid fået en fantastisk behandling på Endoskopisk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt	
22	Personalet var rigtig, rigtig rare. [Relationer til personale]	Godt	
23	Undersøgelsesrum: fint, pænt og rent. Venteværelse: meget lille til de folk, der var der. Toilet: ikke meget plads, da der stor meget derinde (oplagsplads). Indgang og udgang: dårlig afmærket. Det sagde flere i venteværelset også. Super flinkt personale. God information, personale og læger. Rigtig god behandling. TAK! [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt	
25	Min kone [] var med. Det havde hun aldrig prøvet at se før. Hun var meget glad for, at hun måtte det.	Virkelig godt	
27	Alle var venlige og imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt	
29	Jeg har flere gange selv ringet og fået en tid! Skal have en tid hvert år med et års mellemrum, men det er ikke gået godt! [Kommunikation og information]	Godt	
34	Alt om turen. Var lidt bange, men tog derfra med et smil om munden. Da jeg kom ind i venteværelset, forsvandt min angst. Alle var søde. Tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt	
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Tror bestemt, at personalet gør alt, hvad de kan for at nå et godt resultat. Det er nok nærmere besparelser og diverse politisk ønskede målsætninger, der er årsag til de dårlige fysiske rammer. Og ikke mindst den helt uacceptabelt lange ventetid! [Fysiske rammer, Ventetid]	Dårligt	
10	Venligt og smilende personale. Dejligt. Men husk at informere patienter om ventetid, som bliver meget lang. Jeg måtte selv spørge, om jeg var glemt! [Kommunikation og information, Relationer til personale, Ventetid]	Godt	

12	Sids, jeg var i venteværelset, stod der rester fra aftensmaden. Jeg skulle indkaldes [om formiddagen]. Kl. 10 blev lægen kaldt til afdelingen (jeg kunne se, han forlod ambulatoriet). Jeg fik ingenting at vide. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
15	Det er dybt beklageligt, at det administrative personale gør deres arbejde så dårligt, når den lægelige og plejemæssige side er tilfredsstillende. Da jeg [adskillige] måneder efter operationen [] ringede for at få en tid til det kontrolbesøg, der skulle have fundet sted efter [få] måneder, fik jeg det svar, at det nok var, fordi der ikke var noget at kontrollere. Igen en fejl. Den læge NN, jeg talte med ved kontrolbesøget, gjorde en stor indsats for at råde bod på rodet. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
18	Der skal være adgang til noget at drikke. Personalet skal ikke komme ud i venteværelset, og tale sygdom med patienter. Det bliver dejligt den dag det hele flytter til Skejby. Kommunalhospitalet virker oldnordisk. Personalet er søde, og skulle have det dobbelte i løn. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
22	Vi blev overhovedet ikke kontaktet af hjemmesygeplejerske []! [Kvalitet i behandling]	Godt
23	L Ambulatoriet kunne samarbejde bedre med andre undersøgelsesenheder. Jeg er blevet tilbudt en undersøgelse [], på andet sygehus, men man kunne ikke bruge den som et udgangspunkt for en samtale/vurdering i L Ambulatoriet, ifølge patientvejlederen. [Kvalitet i behandling]	Godt
25	Det ville være fint ved ankomst at få at vide ca. hvor lang ventetiden er (jeg har ventet mere end to timer). Evt. få lidt information undervejs ang. ventetid. Spørger man på kontoret ved de det ikke.	Godt
26	Forklare patienten om, hvilken visitation der er sket inden besøget. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
32	Man kunne godt gøre noget mere ved venteværelset. Sørge for at der var noget mere læsestof af alle slags, når man skal sidde og vente. [Fysiske rammer]	Godt
33	Fra patientperspektiv ville det være en stor fordel at have gennemgående personer, som kunne tilrettelægge behandlingsforløbet, om som kender til den enkeltes sygdomsbillede. Dette ville efter min overbevisning forbedre og afkorte forløbet, da personalet tidligt i forløbet kunne bestille de relevante behandlinger/undersøgelser, således at der ikke går unødigt lang tid mellem besøgene i ambulatoriet og tid til ny undersøgelse. Dette kunne efter min mening/oplevelse gøres mere effektivt []. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig dårligt
34	God behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
36	Jeg er blevet modtaget og behandlet godt ved hver kontrol/samtale på ambulatoriet. Jeg er også blevet modtaget en ekstra gang mellem to kontrolbesøg, hvor jeg henvendte mig med et helbredsproblem i forbindelse med min sygdom. Behandling blev straks iværksat, jeg blev ikke blot henvist til egen læge. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
37	Større venteværelse, større garderobe og mulighed for et sted at hvile, hvis man selv skal køre hjem. [Fysiske rammer]	Godt
38	Jeg måtte end ikke drikke noget, uden lægen var blevet spurgt. Og jeg ventede i timer på lægen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mobilitets Lab.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	For mange forskellige læger under behandlinger. [Pleje]	Godt

- |   |   |  |               |
|---|---|--|---------------|
|  | 2 | Der er ikke det, jeg forstår ved virkelig rent. Det er lige det, man ser ved første indtryk, man skal ikke kigge for meget rundt.<br>[Fysiske rammer]  | Godt          |
|  | 3 | Synes ventetiden på halvanden til to timer på hjemtransport er for lang. Som pårørende ville vi gerne have haft sendt et brev ud om, hvad [patientens] undersøgelser har vist.<br>[Kommunikation og information, Ventetid] | Godt          |
|  | 4 | Om personalet: Yderst venligt og informerende personale. Jeg følte mig meget velkommen og i trygge hænder.<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt |

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

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

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

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

<sup>3</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.

