

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Kirurgisk Afdeling P
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelder, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	499
Besvarelser fra afdelingens patienter:	292
Afdelingens svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

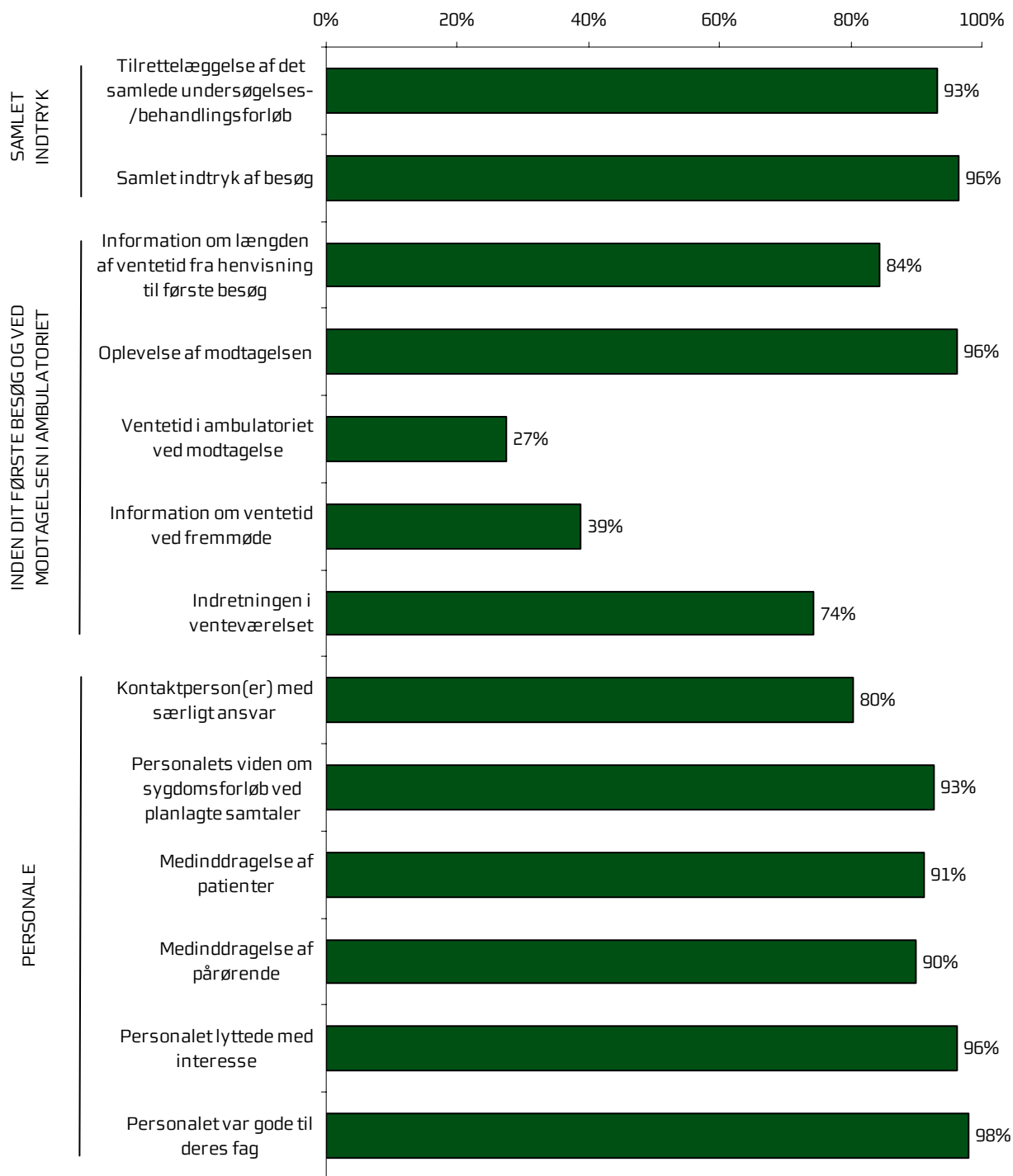
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

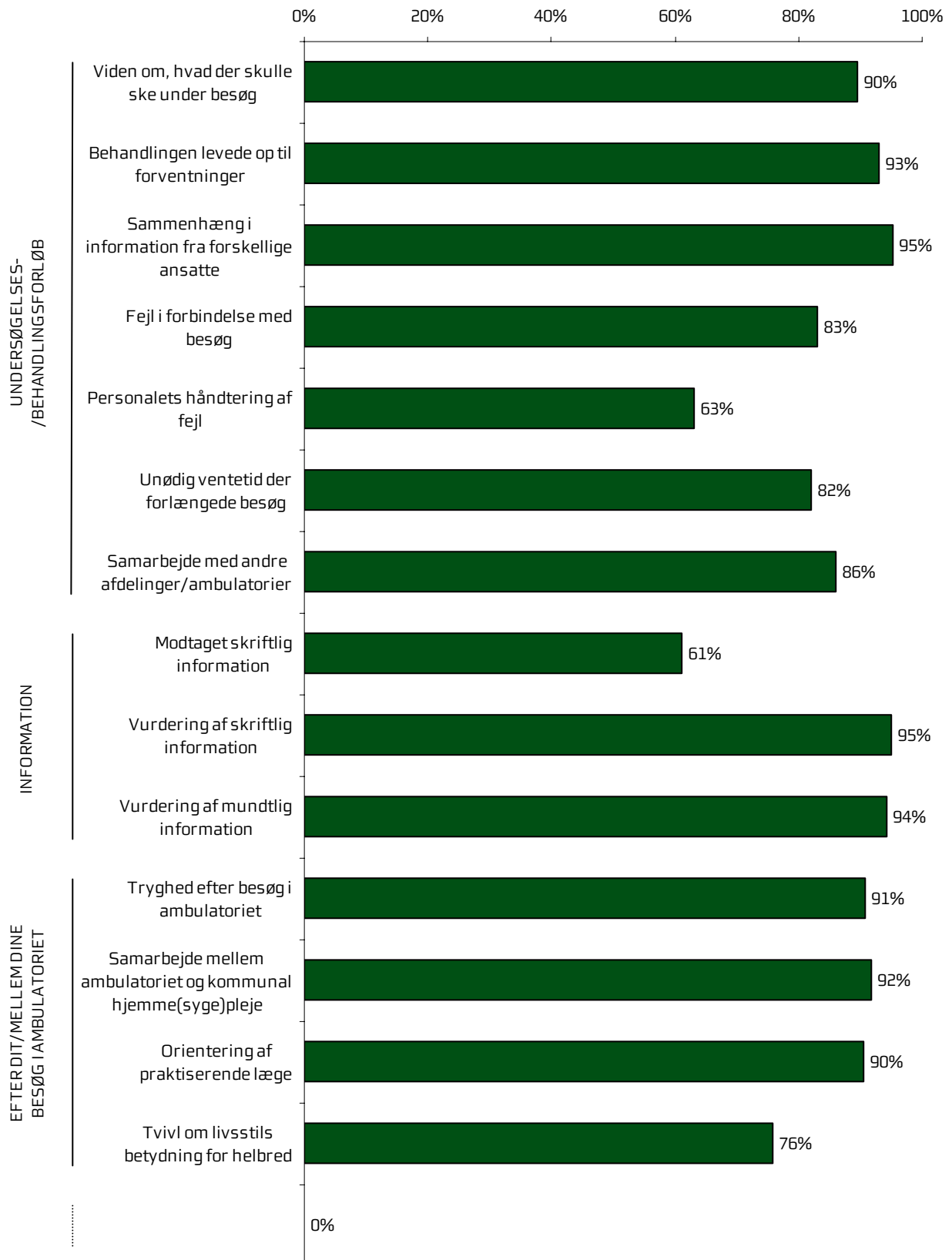
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

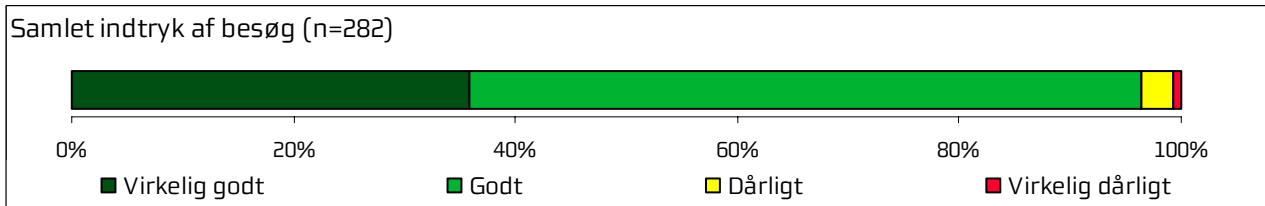
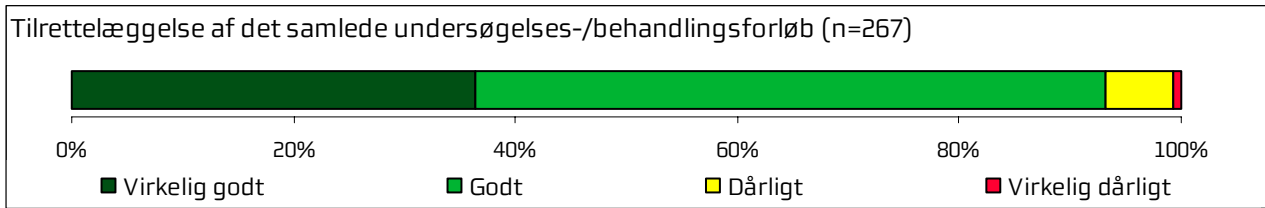
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

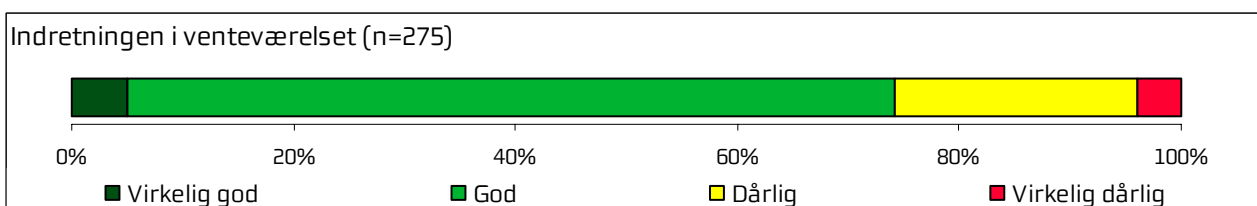
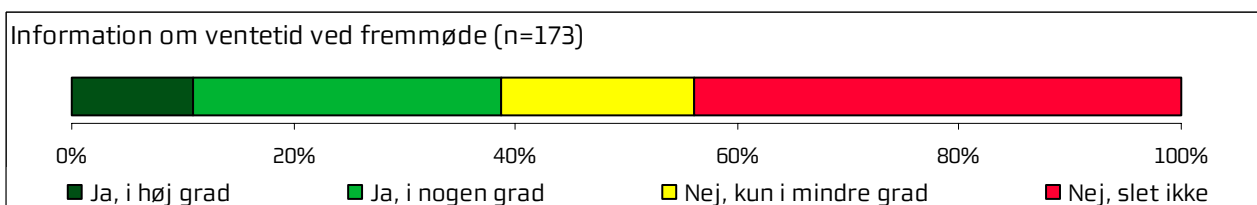
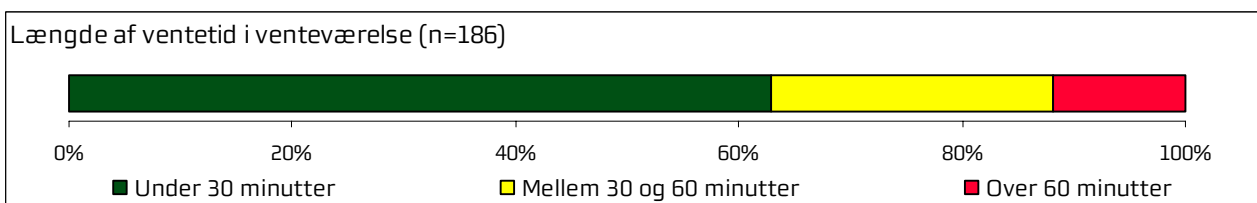
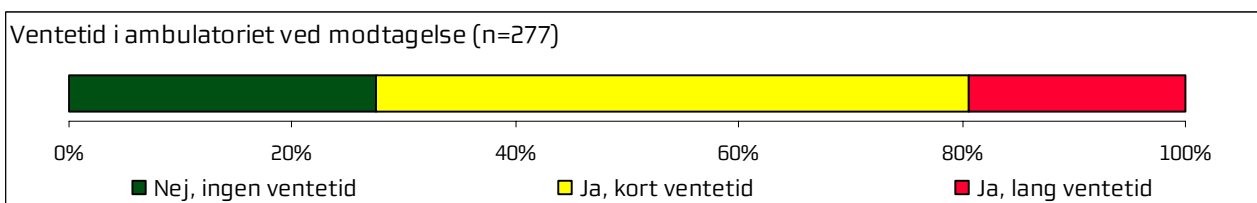
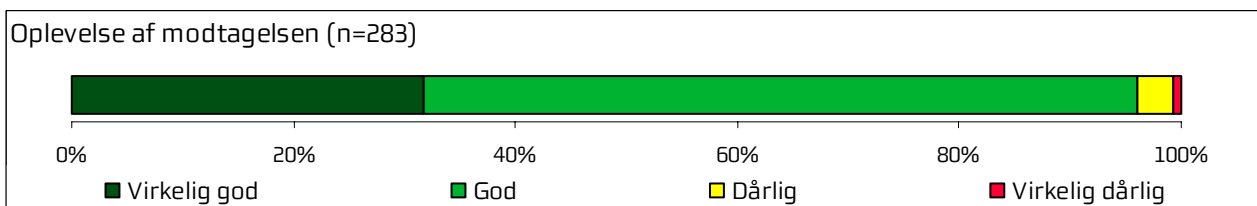
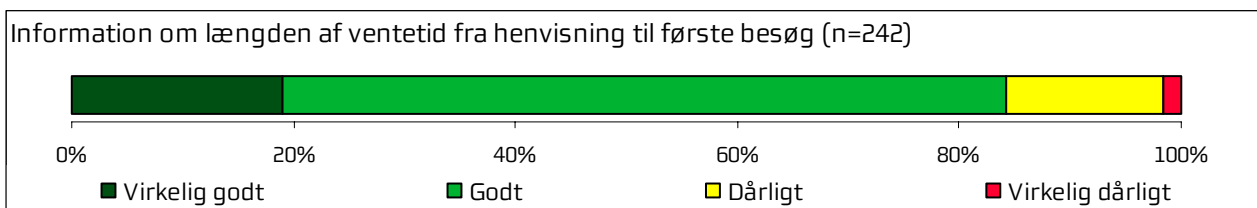
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93%	-	-	98%*	89%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	90%*	94%

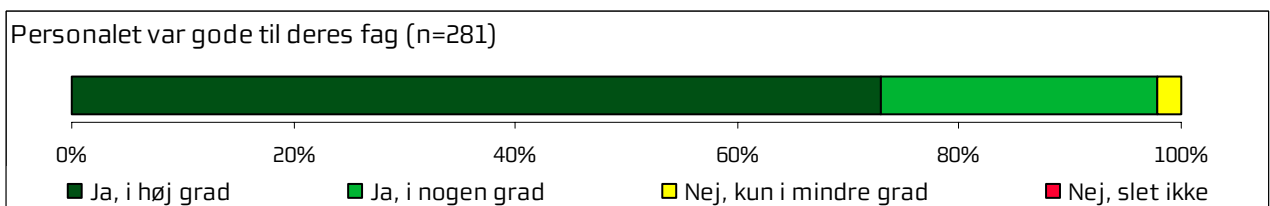
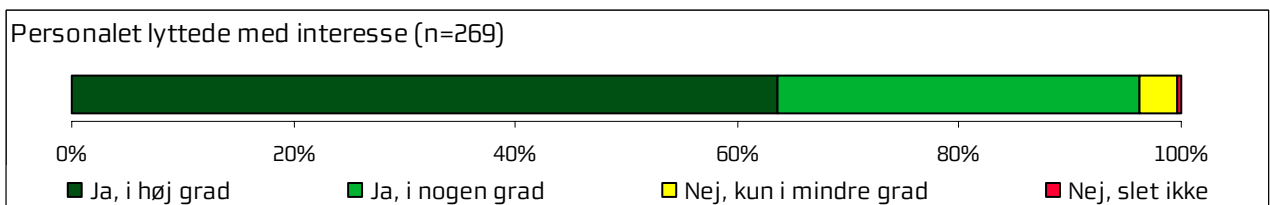
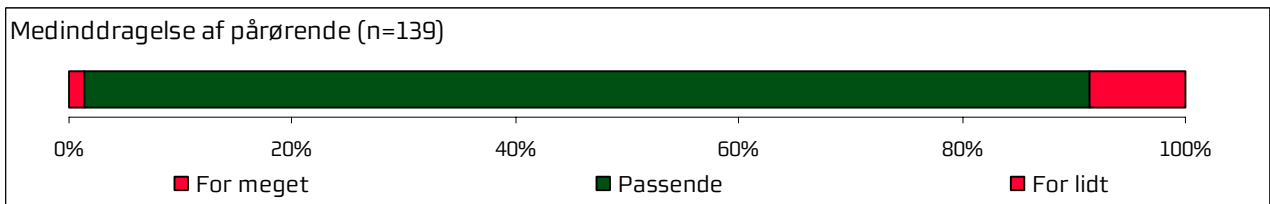
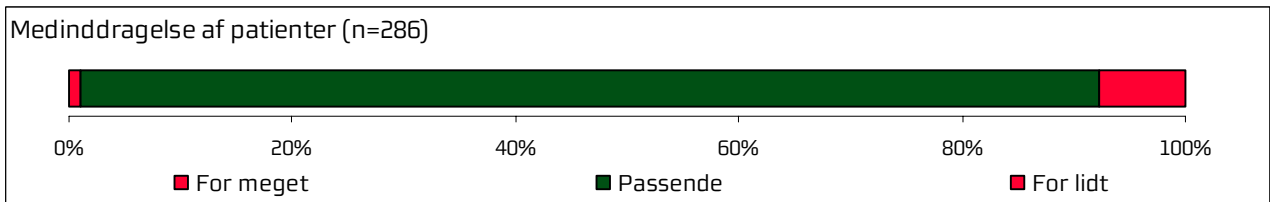
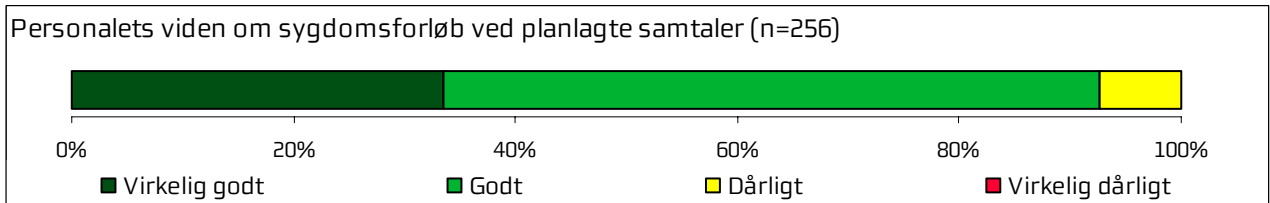
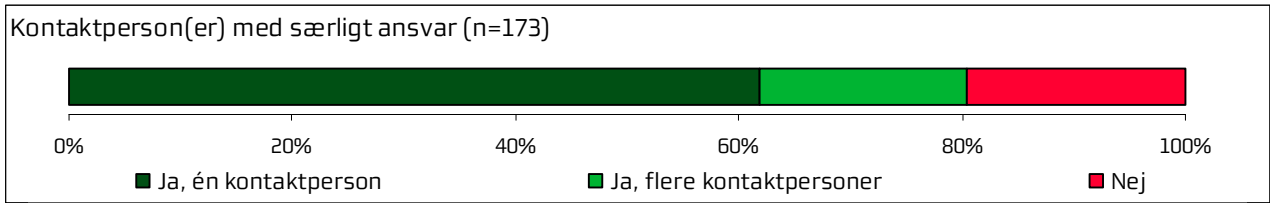
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	95%*	79%	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96%	-	-	99%*	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	27%	-	-	45%*	14%*	24%
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?	39%	-	-	51%*	27%*	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74%	-	-	86%*	50%*	72%

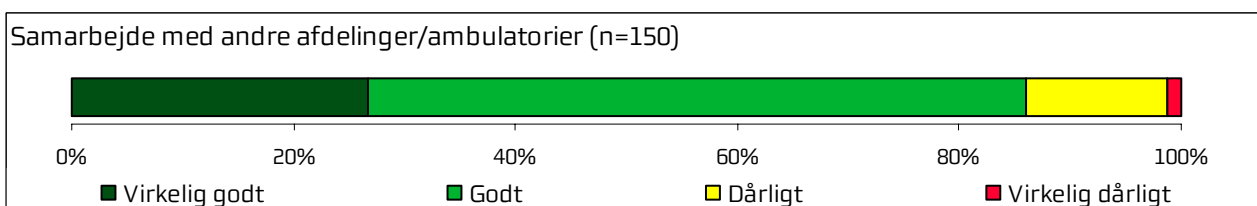
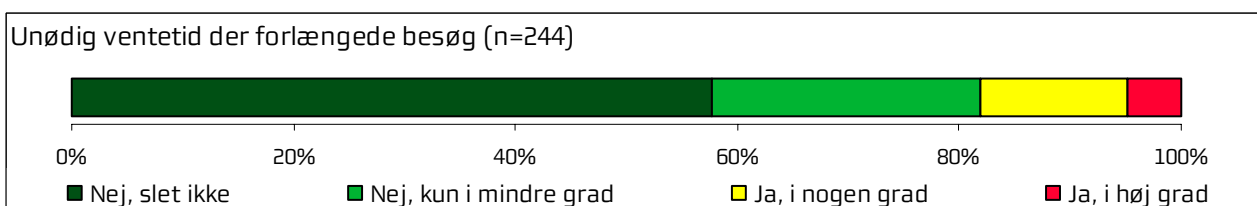
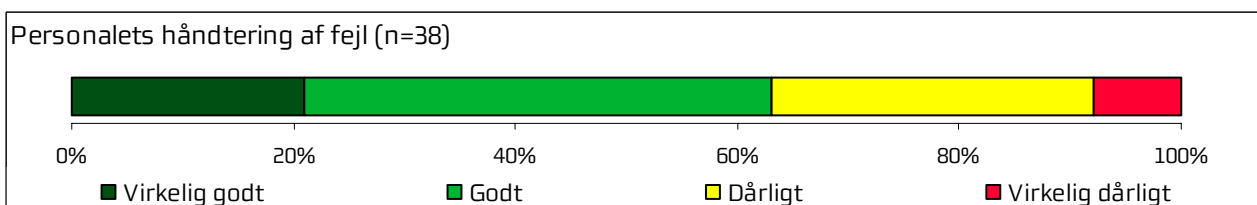
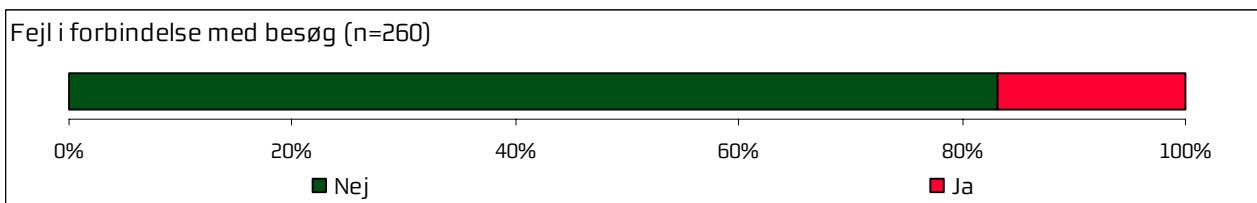
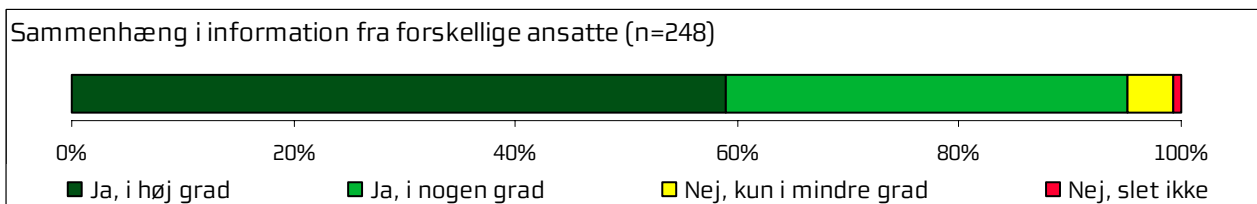
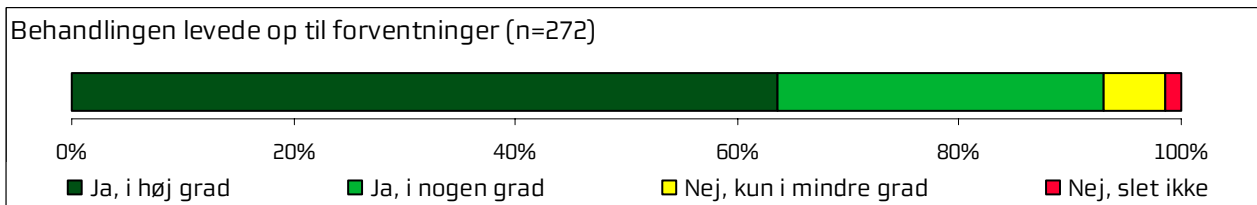
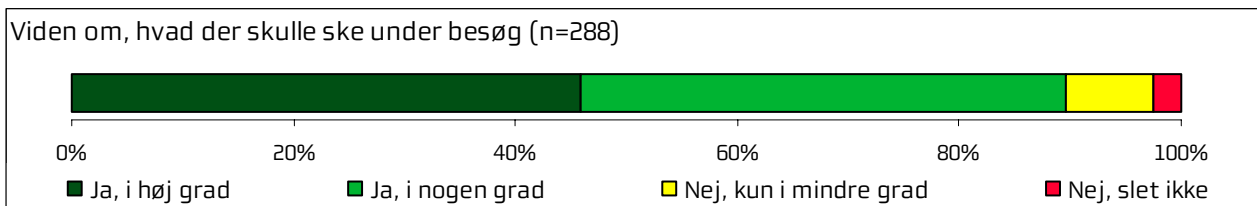
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	85%	65%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	93%	81%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	95%*	86%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	94%	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	97%	89%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	93%*	97%

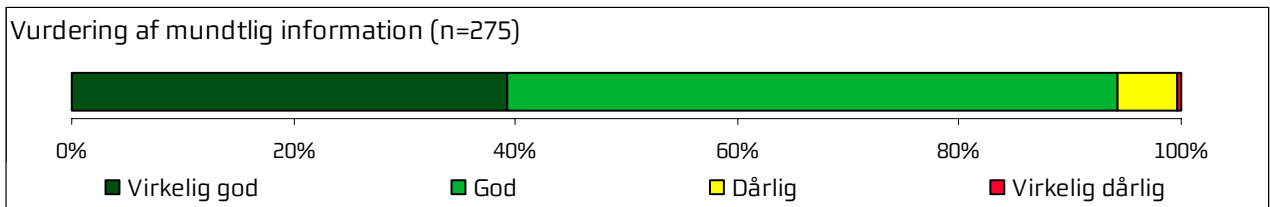
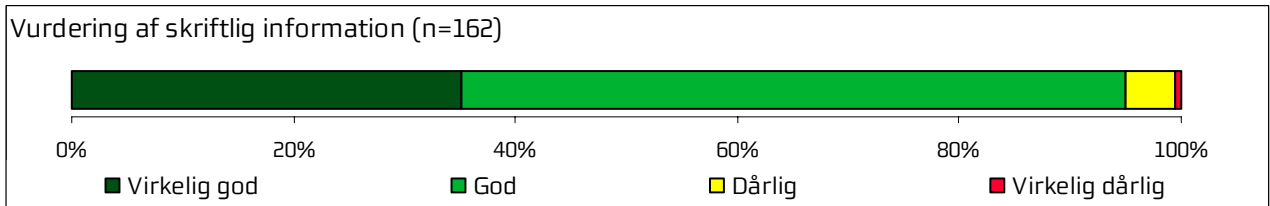
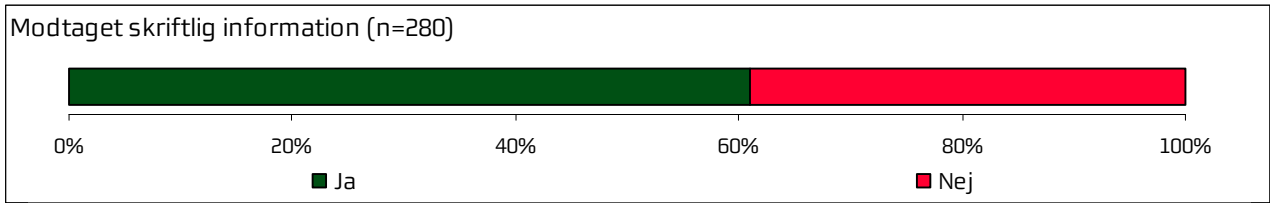
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	95%*	80%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	96%*	85%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	94%	84%*	91%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	91%*	79%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	100%*	59%	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82%	-	-	91%*	72%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	96%*	80%	88%

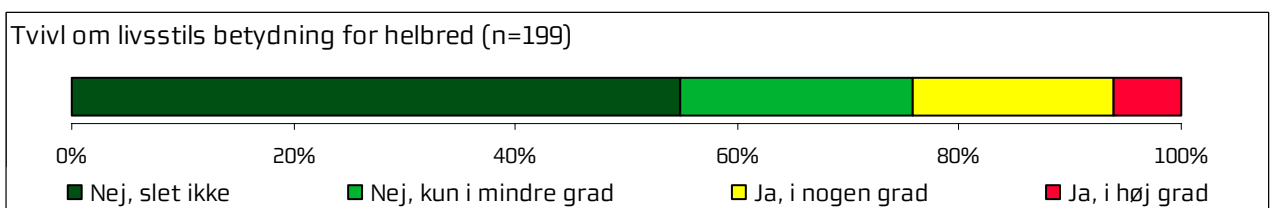
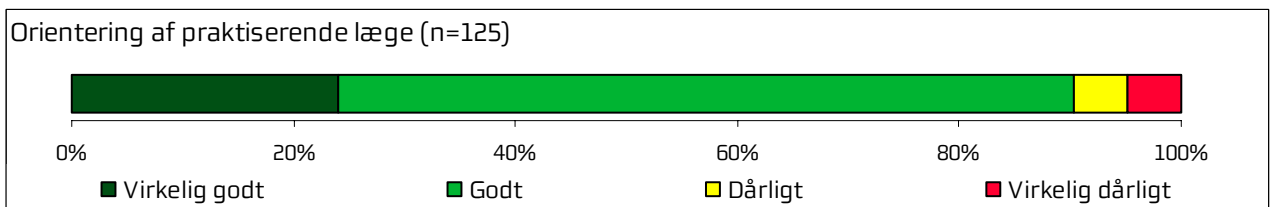
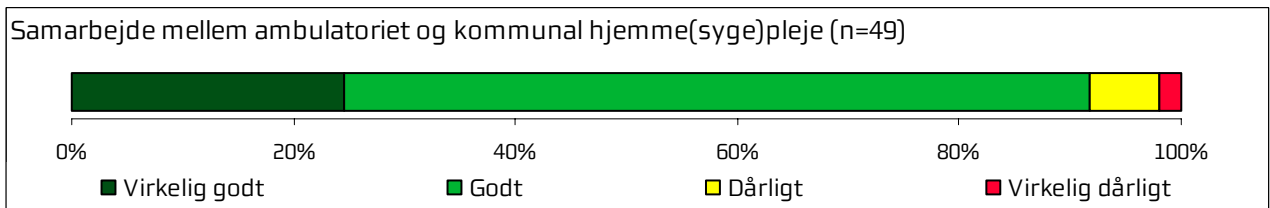
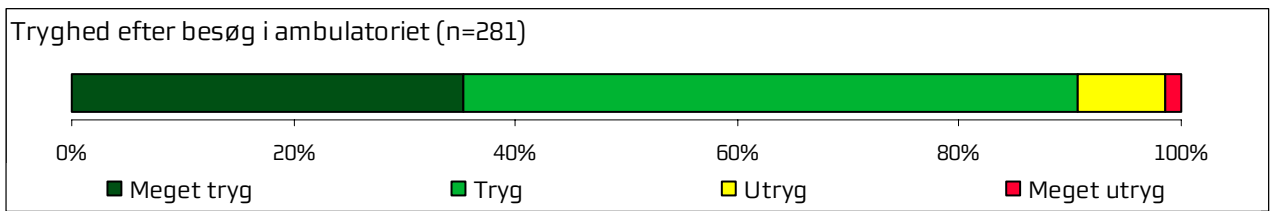
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	61%	-	-	69%	43%*	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	89%*	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

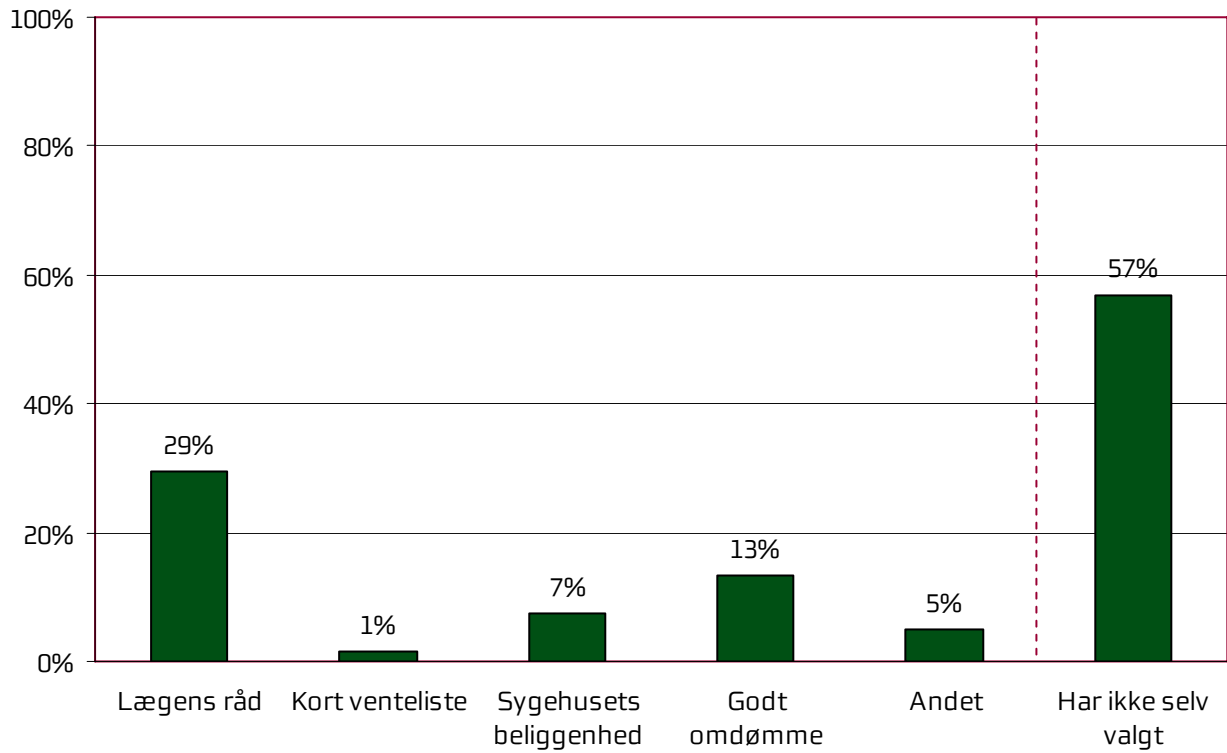


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	96%*	84%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%*	78%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	93%	68%*	81%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	82%	66%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >lobnr<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	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 (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja		Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28. 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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt	Lægens råd	Kort venteliste	Sygehusets beliggenhed	Godt omdømme	Andet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er 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 besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		292	499
Køn	Mand	37%	37%
	Kvinde	63%	63%
Alder	0-19 år	1%	2%
	20-39 år	12%	18%
	40-59 år	35%	35%
	60-79 år	46%	38%
	80 år eller derover	7%	6%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt 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 de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" ⁷
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		292	100
Alder	0-19	3	1%
	20-39	36	12%
	40-59	101	35%
	60-79	133	46%
	80-	19	7%
Køn	Mand	107	37%
	Kvinde	185	63%
Skema udfyldt af	Patienten	275	96%
	Pårørende	10	4%
Modersmål	Dansk	272	95%
	Ikke dansk	15	5%
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	42	14%
	Kirurgisk Ambulatorium P	75	26%
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	55	19%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	120	41%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		36	57	6	1	267	14
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	25	64	11	0	28	5
	40-59	42	49	9	0	98	1
	60-79	38	59	3	1	120	8
	80-	22	67	6	6	18	0
Køn	Mand	43	52	4	1	103	1
	Kvinde	32	60	7	1	164	13
Skema udfyldt af	Patienten	37	56	6	1	255	14
	Pårørende	33	67	0	0	9	0
Modersmål	Dansk	37	57	6	1	251	14
	Ikke dansk	33	60	7	0	15	0
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	35	65	0	0	37	2
	Kirurgisk Ambulatorium P	43	52	4	0	67	6
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	25	62	12	2	52	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	55	6	1	111	4

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	61	3	1	282
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	27	70	0	3	33
	40-59	42	54	4	0	99
	60-79	35	61	3	1	129
	80-	28	72	0	0	18
Køn	Mand	42	57	1	0	105
	Kvinde	32	63	4	1	177
Skema udfyldt af	Patienten	36	60	3	1	270
	Pårørende	33	67	0	0	9
Modersmål	Dansk	36	61	3	1	266
	Ikke dansk	40	53	7	0	15
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	41	59	0	0	39
	Kirurgisk Ambulatorium P	38	58	4	0	74
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	28	67	2	4	54
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	60	3	0	115

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		19	65	14	2	242	40
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1
	20-39	10	60	23	7	30	4
	40-59	20	60	19	1	80	19
	60-79	21	68	10	1	115	13
	80-	20	80	0	0	15	3
Køn	Mand	22	68	8	1	95	10
	Kvinde	17	63	18	2	147	30
Skema udfyldt af	Patienten	19	65	15	2	227	40
	Pårørende	33	67	0	0	9	0
Modersmål	Dansk	19	67	13	2	225	38
	Ikke dansk	31	38	31	0	13	2
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	16	78	6	0	32	7
	Kirurgisk Ambulatorium P	23	66	11	0	64	9
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	17	60	21	2	48	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	63	15	3	98	17

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	64	3	1	283	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	11	80	9	0	35	1	
	40-59	36	61	3	0	99	0	
	60-79	34	62	2	2	128	1	
	80-	33	67	0	0	18	1	
Køn	Mand	35	63	2	0	105	0	
	Kvinde	30	65	4	1	178	3	
Skema udfyldt af	Patienten	32	64	3	1	268	3	
	Pårørende	44	56	0	0	9	0	
Modersmål	Dansk	32	64	3	1	264	3	
	Ikke dansk	40	53	7	0	15	0	
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	41	54	5	0	41	0	
	Kirurgisk Ambulatorium P	32	64	3	1	72	1	
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	24	72	2	2	54	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	65	3	0	116	2	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		27	53	19	277	8
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	11	57	31	35	1
	40-59	31	53	16	98	2
	60-79	29	52	19	124	3
	80-	29	53	18	17	2
Køn	Mand	30	57	13	103	1
	Kvinde	26	51	24	174	7
Skema udfyldt af	Patienten	27	54	19	262	8
	Pårørende	33	33	33	9	0
Modersmål	Dansk	28	53	19	260	8
	Ikke dansk	31	38	31	13	0
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	22	68	11	37	3
	Kirurgisk Ambulatorium P	26	53	21	73	1
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	25	53	23	53	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	48	20	114	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		63	25	12	186	2
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	57	30	13	30	0
	40-59	64	28	8	64	1
	60-79	64	20	16	80	1
	80-	60	40	0	10	0
Køn	Mand	72	22	6	65	1
	Kvinde	58	27	15	121	1
Skema udfyldt af	Patienten	64	24	12	176	2
	Pårørende	50	33	17	6	0
Modersmål	Dansk	63	26	11	175	1
	Ikke dansk	63	0	38	8	1
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	78	19	4	27	0
	Kirurgisk Ambulatorium P	61	33	6	49	0
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	53	26	21	38	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	22	14	72	2

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		11	28	17	44	173	10
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	7	17	20	57	30	0
	40-59	14	27	17	42	59	4
	60-79	12	30	16	42	74	6
	80-	0	50	25	25	8	0
Køn	Mand	8	35	19	37	62	2
	Kvinde	13	23	16	48	111	8
Skema udfyldt af	Patienten	10	28	17	45	163	10
	Pårørende	17	50	17	17	6	0
Modersmål	Dansk	10	29	16	45	161	10
	Ikke dansk	22	11	33	33	9	0
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	17	29	21	33	24	2
	Kirurgisk Ambulatorium P	9	28	17	47	47	1
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	14	26	14	46	35	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	28	18	45	67	4

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		5	69	22	4	275	8	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	6	69	23	3	35	1	
	40-59	3	66	27	4	94	4	
	60-79	6	68	21	5	126	1	
	80-	6	94	0	0	17	2	
Køn	Mand	2	72	24	2	103	1	
	Kvinde	7	67	20	5	172	7	
Skema udfyldt af	Patienten	3	70	23	4	260	8	
	Pårørende	44	44	11	0	9	0	
Modersmål	Dansk	4	69	23	4	256	8	
	Ikke dansk	13	73	13	0	15	0	
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	8	80	13	0	40	0	
	Kirurgisk Ambulatorium P	1	72	26	0	69	5	
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	8	55	29	8	51	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	70	19	6	115	2	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		62	18	20	173
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	44	32	24	25
	40-59	53	24	24	55
	60-79	70	11	19	79
	80-	82	18	0	11
Køn	Mand	71	13	16	62
	Kvinde	57	22	22	111
Skema udfyldt af	Patienten	62	18	20	164
	Pårørende	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	62	18	21	160
	Ikke dansk	80	20	0	10
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	63	33	3	30
	Kirurgisk Ambulatorium P	77	9	15	47
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	58	8	35	26
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	23	24	70

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		34	59	7	0	256	32	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	31	53	16	0	32	4	
	40-59	35	60	6	0	89	12	
	60-79	35	58	7	0	114	15	
	80-	28	67	6	0	18	1	
Køn	Mand	29	70	1	0	94	12	
	Kvinde	36	52	11	0	162	20	
Skema udfyldt af	Patienten	33	60	7	0	241	32	
	Pårørende	67	33	0	0	9	0	
Modersmål	Dansk	34	60	7	0	238	31	
	Ikke dansk	43	50	7	0	14	1	
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	41	56	2	0	41	0	
	Kirurgisk Ambulatorium P	38	52	9	0	65	9	
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	34	58	8	0	50	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	65	8	0	100	18	

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		1	91	8	286
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	0	89	11	36
	40-59	2	90	8	100
	60-79	1	92	7	129
	80-	0	94	6	18
Køn	Mand	2	93	5	106
	Kvinde	1	90	9	180
Skema udfyldt af	Patienten	1	91	8	271
	Pårørende	0	100	0	9
Modersmål	Dansk	1	92	7	267
	Ikke dansk	7	80	13	15
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	0	100	0	40
	Kirurgisk Ambulatorium P	3	85	12	73
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	0	93	7	54
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	92	8	119

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	90	9	139	148
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	0	88	12	17	19
	40-59	5	86	9	44	57
	60-79	0	92	8	66	63
	80-	0	89	11	9	9
Køn	Mand	3	92	5	59	47
	Kvinde	0	89	11	80	101
Skema udfyldt af	Patienten	2	89	9	129	143
	Pårørende	0	100	0	8	1
Modersmål	Dansk	1	91	8	130	138
	Ikke dansk	11	78	11	9	6
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	0	80	20	15	25
	Kirurgisk Ambulatorium P	3	88	9	34	40
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	0	88	13	32	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	95	3	58	61

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		64	33	3	0	269	18
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	64	33	3	0	33	3
	40-59	66	31	3	0	98	3
	60-79	62	33	4	1	120	9
	80-	67	33	0	0	15	3
Køn	Mand	57	41	2	0	102	4
	Kvinde	68	28	4	1	167	14
Skema udfyldt af	Patienten	65	31	4	0	256	17
	Pårørende	56	44	0	0	9	0
Modersmål	Dansk	65	32	3	0	252	16
	Ikke dansk	57	36	7	0	14	1
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	71	26	3	0	38	2
	Kirurgisk Ambulatorium P	67	27	6	0	70	3
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	60	38	0	2	50	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	36	4	0	111	8

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		73	25	2	0	281	7
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	60	37	3	0	35	1
	40-59	73	25	2	0	99	2
	60-79	75	23	2	0	127	3
	80-	88	12	0	0	17	1
Køn	Mand	81	19	0	0	103	3
	Kvinde	69	28	3	0	178	4
Skema udfyldt af	Patienten	74	24	2	0	267	6
	Pårørende	78	22	0	0	9	0
Modersmål	Dansk	74	24	2	0	263	6
	Ikke dansk	67	33	0	0	15	0
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	78	22	0	0	41	0
	Kirurgisk Ambulatorium P	78	20	1	0	74	0
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	74	23	4	0	53	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	30	3	0	113	6

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Ja, i høj grad %	Ja, i nogen grad %	Nej, kun i mindre grad %	Nej, slet ikke %		
Alle		46	44	8	2	288	0
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	31	50	17	3	36	0
	40-59	48	42	8	2	100	0
	60-79	52	42	4	3	130	0
	80-	26	58	16	0	19	0
Køn	Mand	51	40	6	3	105	0
	Kvinde	43	46	9	2	183	0
Skema udfyldt af	Patienten	47	44	7	3	273	0
	Pårørende	33	33	33	0	9	0
Modersmål	Dansk	46	44	7	3	269	0
	Ikke dansk	47	40	13	0	15	0
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	54	39	7	0	41	0
	Kirurgisk Ambulatorium P	42	47	11	0	74	0
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	36	55	5	4	55	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	38	8	4	118	0

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		64	29	6	1	272	16
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	62	29	9	0	34	2
	40-59	64	28	9	0	94	7
	60-79	67	28	2	3	123	6
	80-	50	39	11	0	18	1
Køn	Mand	69	29	2	0	102	4
	Kvinde	61	29	8	2	170	12
Skema udfyldt af	Patienten	64	29	5	2	258	15
	Pårørende	44	56	0	0	9	0
Modersmål	Dansk	64	29	5	1	255	14
	Ikke dansk	50	36	7	7	14	1
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	54	36	10	0	39	2
	Kirurgisk Ambulatorium P	62	31	6	1	68	5
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	63	31	4	2	52	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	26	4	2	113	6

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		59	36	4	1	248	37
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	61	36	3	0	33	3
	40-59	61	31	7	1	88	11
	60-79	57	40	2	1	108	21
	80-	63	31	6	0	16	2
Køn	Mand	59	36	5	0	98	8
	Kvinde	59	37	3	1	150	29
Skema udfyldt af	Patienten	62	33	4	1	234	36
	Pårørende	11	89	0	0	9	0
Modersmål	Dansk	60	35	4	0	230	36
	Ikke dansk	47	40	7	7	15	0
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	57	41	3	0	37	3
	Kirurgisk Ambulatorium P	65	29	5	2	63	9
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	58	40	2	0	45	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	38	5	1	103	15

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	143	121
Alder	0-19	-	-	2	0
	20-39	100	0	15	19
	40-59	96	4	50	42
	60-79	99	1	70	52
	80-	100	0	6	8
Køn	Mand	100	0	63	35
	Kvinde	96	4	80	86
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	137	116
	Pårørende	100	0	4	2
Modersmål	Dansk	98	2	135	114
	Ikke dansk	100	0	6	6
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	100	0	16	19
	Kirurgisk Ambulatorium P	95	5	42	26
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	100	0	23	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	62	49

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	247
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	97	3	33
	40-59	99	1	86
	60-79	96	4	111
	80-	93	7	15
Køn	Mand	98	2	95
	Kvinde	97	3	152
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	235
	Pårørende	100	0	7
Modersmål	Dansk	97	3	232
	Ikke dansk	100	0	12
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	97	3	32
	Kirurgisk Ambulatorium P	95	5	66
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	96	4	45
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	99	1	104

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		89	11	252
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	85	15	34
	40-59	87	13	86
	60-79	92	8	114
	80-	87	13	15
Køn	Mand	94	6	95
	Kvinde	86	14	157
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	239
	Pårørende	88	13	8
Modersmål	Dansk	89	11	236
	Ikke dansk	92	8	13
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	82	18	34
	Kirurgisk Ambulatorium P	93	7	67
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	81	19	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	104

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	126
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	91	9	22
	40-59	93	7	44
	60-79	94	6	50
	80-	100	0	9
Køn	Mand	94	6	53
	Kvinde	93	7	73
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	120
	Pårørende	80	20	5
Modersmål	Dansk	94	6	119
	Ikke dansk	83	17	6
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	94	6	18
	Kirurgisk Ambulatorium P	94	6	34
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	82	18	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	52

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		21	42	29	8	38	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	20	20	40	20	5	1	
	40-59	21	64	14	0	14	3	
	60-79	20	27	40	13	15	0	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	20	40	30	10	10	1	
	Kvinde	21	43	29	7	28	3	
Skema udfyldt af	Patienten	19	44	28	8	36	4	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	19	44	28	8	36	4	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	25	25	50	0	8	0	
	Kirurgisk Ambulatorium P	18	36	36	9	11	1	
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	25	42	25	8	12	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	0	14	7	3	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		58	24	13	5	244	20
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	39	32	16	13	31	5
	40-59	62	21	11	6	85	7
	60-79	58	27	13	2	107	8
	80-	67	11	17	6	18	0
Køn	Mand	64	25	9	1	95	4
	Kvinde	54	23	15	7	149	16
Skema udfyldt af	Patienten	58	25	13	4	230	19
	Pårørende	63	13	25	0	8	1
Modersmål	Dansk	58	25	12	5	228	19
	Ikke dansk	50	17	33	0	12	1
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	50	28	13	9	32	4
	Kirurgisk Ambulatorium P	67	19	11	3	64	5
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	45	30	18	7	44	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	24	13	4	104	4

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		27	59	13	1	150	42	71
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	0
	20-39	14	52	33	0	21	6	9
	40-59	32	58	9	2	57	13	23
	60-79	28	59	11	2	61	19	34
	80-	25	75	0	0	8	4	5
Køn	Mand	28	65	7	0	60	16	24
	Kvinde	26	56	17	2	90	26	47
Skema udfyldt af	Patienten	27	59	13	1	140	41	68
	Pårørende	33	67	0	0	6	1	2
Modersmål	Dansk	27	59	12	1	140	40	67
	Ikke dansk	25	63	13	0	8	2	3
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	33	56	11	0	18	6	12
	Kirurgisk Ambulatorium	37	46	17	0	41	12	17
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	22	61	14	3	36	5	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	69	9	2	55	19	33

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		61	39	280
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	64	36	36
	40-59	60	40	100
	60-79	61	39	125
	80-	63	38	16
Køn	Mand	67	33	103
	Kvinde	58	42	177
Skema udfyldt af	Patienten	61	39	264
	Pårørende	56	44	9
Modersmål	Dansk	61	39	261
	Ikke dansk	79	21	14
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	70	30	40
	Kirurgisk Ambulatorium P	51	49	74
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	58	42	53
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	113

Tabel 31. 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 patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		35	60	4	1	162	1
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	22	65	13	0	23	0
	40-59	34	63	2	2	56	1
	60-79	42	55	3	0	71	0
	80-	30	60	10	0	10	0
Køn	Mand	38	59	3	0	64	0
	Kvinde	34	60	5	1	98	1
Skema udfyldt af	Patienten	37	58	4	1	154	1
	Pårørende	0	100	0	0	5	0
Modersmål	Dansk	34	60	5	1	151	1
	Ikke dansk	50	50	0	0	10	0
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	58	42	0	0	24	0
	Kirurgisk Ambulatorium P	36	58	6	0	36	0
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	23	73	3	0	30	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	61	6	1	72	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		39	55	5	0	275
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	23	69	9	0	35
	40-59	43	52	5	0	96
	60-79	43	52	4	1	122
	80-	32	63	5	0	19
Køn	Mand	40	57	3	0	104
	Kvinde	39	54	7	1	171
Skema udfyldt af	Patienten	40	55	5	0	260
	Pårørende	44	44	11	0	9
Modersmål	Dansk	40	55	5	0	257
	Ikke dansk	43	50	7	0	14
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	49	51	0	0	39
	Kirurgisk Ambulatorium P	43	52	4	0	69
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	30	63	6	2	54
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	8	0	113

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		35	56	8	1	281
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	33	53	14	0	36
	40-59	39	54	7	0	97
	60-79	35	56	6	3	126
	80-	26	74	0	0	19
Køn	Mand	42	55	3	0	104
	Kvinde	31	56	11	2	177
Skema udfyldt af	Patienten	36	56	7	2	266
	Pårørende	44	33	22	0	9
Modersmål	Dansk	36	56	7	1	262
	Ikke dansk	33	47	13	7	15
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	33	60	8	0	40
	Kirurgisk Ambulatorium P	37	53	7	3	73
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	22	67	9	2	54
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	50	8	1	114

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		24	67	6	2	49	13	211
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	2
	20-39	0	100	0	0	3	4	29
	40-59	36	64	0	0	14	4	77
	60-79	24	71	5	0	21	2	97
	80-	20	60	20	0	10	3	6
Køn	Mand	29	68	4	0	28	6	66
	Kvinde	19	67	10	5	21	7	145
Skema udfyldt af	Patienten	24	71	5	0	42	12	206
	Pårørende	33	50	0	17	6	0	3
Modersmål	Dansk	25	66	7	2	44	12	200
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0	9
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	13	88	0	0	8	0	32
	Kirurgisk Ambulatorium P	26	63	11	0	19	6	46
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	67	33	0	0	3	2	49
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	68	5	5	19	5	84

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		24	66	5	5	125	159	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	2	
	20-39	25	50	13	13	8	28	
	40-59	12	83	2	2	41	59	
	60-79	35	56	3	6	63	64	
	80-	8	83	8	0	12	6	
Køn	Mand	22	73	2	4	51	55	
	Kvinde	26	62	7	5	74	104	
Skema udfyldt af	Patienten	24	67	4	5	118	151	
	Pårørende	40	40	20	0	5	4	
Modersmål	Dansk	25	65	5	5	118	147	
	Ikke dansk	17	83	0	0	6	9	
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	47	53	0	0	15	25	
	Kirurgisk Ambulatorium P	19	69	3	9	32	41	
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	32	64	4	0	25	30	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	70	8	6	53	63	

Tabel 36. 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?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		55	21	18	6	199	85
Alder	0-19	-	-	-	-	1	2
	20-39	48	19	24	10	21	15
	40-59	58	18	18	5	76	24
	60-79	54	26	14	6	90	38
	80-	45	9	36	9	11	6
Køn	Mand	54	21	19	6	89	16
	Kvinde	55	21	17	6	110	69
Skema udfyldt af	Patienten	55	21	18	6	191	78
	Pårørende	25	25	25	25	4	5
Modersmål	Dansk	56	22	16	6	186	79
	Ikke dansk	27	18	45	9	11	4
Afsnit	Analfysiologisk laboratorium	41	26	22	11	27	13
	Kirurgisk Ambulatorium P	59	18	23	0	56	17
	Mamma Endokrin Klinik (MEK)	64	21	12	3	33	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	22	16	10	83	33

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.


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.

Analfysiologisk laboratorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Kontaktperson ringer opfølgende for at høre til en. Det giver tryghed. Meget empatisk.	Virkelig godt
5	Jeg fik ikke oplyst, hvad røntgenbillederne sagde, selvom jeg ringede et par gange for at høre. Det vil altid være godt med en tilbagemelding.	Intet svar
6	Ambulatoriet skal have stor ros for i det hele at udføre operationen og tilbyde behandlingsforløbet. Jeg har desuden en klar oplevelse af, at jeg altid kan tage kontakt til ambulatoriet og modtage hjælp og vejledning. Herudover henvender ambulatoriets personale sig selv jævnligt og forhører sig om forløbet og status, hvilket er meget betryggende. Om end jeg føler mig overbevist om, at sygeplejerskerne, som har været mine primære kontaktpersoner, er rutinerede i deres arbejde, ville jeg foretrække en øget kontakt med lægen, særligt i betragtning af, at der er tale om et forsøg. Jeg har således kun haft kontakt med lægen før - og selvsagt under operationen. Umiddelbart efter operationen samt i det efterfølgende forløb har jeg således ikke haft kontakt med lægen. Der kan naturligvis være tale om en arbejdsdeling, hvis berettigelse og begrundelse jeg ikke som patient har indblik i, men som ikke desto mindre efterlader mig en kende utryk.	Godt
7	Har i hele forløbet savnet at få udleveret et kontaktkort med navnene på dem, jeg har talt med, og som har stået for behandlingen. Fik besked på at ringe fire uger efter en behandling for at tale med en læge om forløbet. Da jeg ringede op, kunne sekretæren ikke forstå dette, da hun ikke kunne skaffe en læge. Jeg havde ikke lægens navn, så jeg kunne spørge efter den, der havde givet beskeden. Har i stedet fået en ambulans tid nogle måneder efter. Har en enkelt gang fået et forkert standardbrev, efter afdelingen var flyttet, så jeg løb lidt rundt for at finde stedet. Får ved alle besøg en udsøgt og venlig behandling, hvor der gives indtryk af, at der er tid til patienten.	Godt
8	Kort og godt: God professionel behandling i ustresset atmosfære.	Virkelig godt
10	Det kan næppe blive meget bedre - flot arbejde!! Eneste anke er ventetiden efter visitationen. Personalet viser et meget stort engagement samt fantastisk omsorg.	Virkelig godt
13	Jeg kunne godt tænke mig, at man lettere kunne kontakte den ansvarshavende læge eller sygeplejerske, eventuelt over mail, når man ikke altid har mulighed for at vente en halv time i telefonen. Desuden fik jeg at vide, at jeg bare kunne kontakte den pågældende læge, hvis jeg ændrede mening, men fik ikke at vide hvordan.	Godt
14	Det er rart at blive mødt af venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
16	Angående CT-scanning og kontrast. Ingen fortalte mig, at jeg kunne blive dårlig af kontrast. Personalet var gået, da jeg var færdig. Næste morgen var jeg så hævet i ansigtet, at jeg næsten ikke kunne se ud af øjnene. Fik at vide på apoteket, at det var livsfarligt, som jeg så ud.	Godt
17	I det gamle ambulatorium var det nedgørende, når man skulle vente og vente, og man kunne sidde og høre personalet grine og pjatte i kaffestuen - tænk på det!	Virkelig godt

Bilag 5

-  18 Alt i alt meget tilfreds, sørge for det er den samme sygeplejerske eller læge, man kommer til hver gang. Det har større betydning end lidt ventetid. Intet svar




Analfysiologisk laboratorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg havde hørt om den specielle operation, som kunne afhjælpe mit problem og så derfor frem til første besøg. Var glad bagefter, da jeg fik at vide, at der var flere muligheder for at afhjælpe problemet, og jeg følte, at jeg blev taget alvorligt.	Virkelig godt
3	Ved mit sidste besøg var afdelingen under flytning til nye lokaler.	Godt
4	Jeg har været på flere forskellige afsnit og husker dem ikke helt ud fra hinanden. Et af afsnittene samlede mange patienter, der fik en garderobe at opbevare tøj i, og skulle så sidde og vente i badekåbe i længere tid. Det var meget ubehageligt.	Godt
7	Der kan opstå tvivl om, om man bare skal sætte sig, da der sjældent er personale ved skranken.	Godt
8	God og afslappet stemning. Kompetent personale.	Virkelig godt
9	Jeg har fået en virkelig god modtagelse. Søde sygeplejersker - læger.	Virkelig godt
12	Der er for lang ventetid for at komme til undersøgelse.	Godt
14	Det var lidt svært at vurdere præcist, hvor venteværelset og receptionen var placeret. Det kan godt tydeliggøres :-)	Virkelig godt
17	Man føler sig "glemt"/ikke set og bliver usikker, når man ikke skal registreres!	Virkelig godt
18	Blev godt informeret om ventetid. Ventetiden føles knap så lang, når man er godt informeret.	Intet svar

Analfysiologisk laboratorium

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Ambulatoriet meget lydt (alle kunne høre, hvad der blev sagt).	Virkelig godt
	11	Information angående resultat.	Godt
	15	Et af mine besøg var glippet i systemet.	Virkelig godt



Analfysiologisk laboratorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ved første besøg i ambulatoriet og ved undersøgelsen blev der talt meget højt, og min pårørende kunne sidde i venteværelset og høre, hvad der blev sagt. Der mangler et omklædningsrum og klæde til at dække sig med.	Virkelig godt
2	Jeg har her oplevet så mange fejl og kiks, så jeg har mistet tilliden til OUH. Derfor bl.a. er jeg henvist til Århus, og i de år, jeg har været her, har jeg ikke en eneste gang oplevet noget negativt! Behandlinger, information, kontakt med personale, har alt sammen været upåklageligt.	Godt
6	Angående operation i forløbet: vi blev sendt til operationsafdelingen i hold af tre patienter. Tidlige patienthold havde ytret, at dette ikke var behageligt for særligt patient nr. tre pga. den lange ventetid. Derfor forsøgte jeg at undgå dette ved samtale herom med den ansvarlige sygeplejerske. Ligeledes forsøgte jeg at få tilpasset min faste (i relation til væske alene) til min operationstid, der jo var noget senere end de to andre patienters. Dette var ikke muligt, hvorfor jeg måtte vente i nogle timer i venteværelset ved operationsstuen. På operationsstuen udtalte sygeplejersken, at de ellers havde viderekommunikeret til afdelingen, at vi ikke skulle sendes over i hold af tre, hvorfor hun var uforstående heroverfor. Angående en anden operation i forløbet: Her opholdt vi os på patienthotellet og blev kaldt over på operationsstuen, når det var tid. Denne fremgangsmåde var klart at foretrække, men jeg har naturligvis forståelse for, at der er omstændigheder ved operationerne samt planlægningen heraf, som jeg ikke har indblik i. Personalet (sygeplejerskerne) stiller fortsat spørgsmål til en lidelse, som jeg ikke har eller er i behandling for, formentlig fordi operationen hidtil er blevet anvendt på patienter med denne lidelse.	Godt
8	Fint forløb.	Virkelig godt
12	Det er svært at komme til når man skal ringe til sin kontaktperson. Har været ude for, at tiden udløb og måtte ringe næste dag med samme resultat (men personalet er virkelig rare og venlige).	Godt
13	Der skete en fejl, da jeg skulle "overføres" fra Kommunehospitalet til Amtssygehuset. Så måtte ringe og rykke flere gange, før der skete noget.	Godt
14	Jeg er blevet godt informeret.	Virkelig godt
18	Da jeg kommer til den samme super sygeplejerske, er jeg meget tilfreds. Få gange har jeg været ved en anden, og det er svært.	Intet svar

Analfysiologisk laboratorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6 Med hensyn til samarbejdet med den kommunale hjemmepleje som jeg har angivet som værende 'ikke relevant for mig' på baggrund af, at vi ikke blev tilbudt hjælp, vil jeg dog alligevel kommentere punktet, da der var tale om to operationsforløb, hvor tilbud om hjælp forekom mig at være relevant: Et forløb, hvor man ikke måtte bade, bukke sig, løfte over to kg, støvsuge m.v. og i det hele taget anstrenge sig fysisk i tre uger. Herudover var der et andet forløb, hvor man ikke måtte bade i to uger og ikke bukke sig, løfte over to kg, støvsuge m.v. og anstrenge sig fysisk i seks uger. I disse to perioder blev vi udstyret med en meget nyttig gribetang, men blev ikke tilbudt hjælp. Man var således som patient afhængig af hjælp fra ens nærmeste til de daglige gøremål såsom at handle ind, vaske tøj, gøre rent m.v. Det stod ikke mig og mine nærmeste helt klart inden forløbene, hvor afhængig patienten ville være af sine nærmestes tid og hjælp, så dette kunne til tider forekomme noget frustrerende, da operationernes succes var helt afhængig af overholdelse af de fysiske restriktioner i de angivne perioder. Det skal dog tilføjes, at jeg personligt havde muligheden for at få hjælp fra mine nærmeste, mens andre patienter i min gruppe ikke havde helt så oplagte muligheder, særligt også i betragtning af at lidelserne, som operationerne skulle behandle, ofte har en ret så negativt effekt på patientens sociale liv.	Godt
	12 Har oplevet at blive glem, da jeg skulle have ny tid. Jeg måtte igen ringe, for at få en ny tid. Jeg fik en undskyldning, fordi de havde overset mig.	Godt
	13 Jeg syntes, jeg manglede noget information om, hvad jeg kunne gøre i det daglige for at hjælpe min lidelse på vej. Det har jeg siden måtte betale mig fra ved privat praktiserende.	Godt
	15 Dejligt de har fået nye lokaler i stedet for den kedelige kælder.	Virkelig godt
	17 Det fungerer fint - når det lykkes at komme igennem pr. tlf. - sæt tlf. svarer på, når der er sygdom eller kaffepause.	Virkelig godt

Kirurgisk Ambulatorium P

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	En yngre læge erkendte hurtigt, at dette oversteg hendes kompetence. Meget modent og modigt. Det var trygt.	Godt
3	Sætter pris på, at der hurtigt kunne arrangeres en gynækologisk undersøgelse, så ros til jer. :-)	Virkelig godt
4	På trods af omstændighederne, så havde jeg en god oplevelse.	Virkelig godt
6	Noget læsestof i venteværelse, udover pjecer om helbred.	Godt
7	Det har været et fantastisk smukt forløb.	Virkelig godt
13	Ventetiden på svar har været for lang!	Godt
14	Jeg har til dato ikke fået nogen resultater af undersøgelsen, og det, synes jeg, er under lavmålet også selvom det skulle være negativt.	Virkelig godt
16	De sygeplejersker, der var omkring mig, havde en fantastisk evne til at få mig til at føle mig tryk.	Virkelig godt
21	Det er alt for tidligt i forløbet at skulle vurdere det samlede indtryk, da jeg slet ikke er færdig på ambulatoriet og ikke er blevet behandlet endnu. Ventetiden på at komme til den første undersøgelse er alt for lang. Men den samtale og undersøgelse, jeg har fået hos læge NN, har været meget fin. Lægen ringede endda til mig for at give et foreløbigt svar på MR-scanningen og kirurgernes vurdering. Det var jeg meget glad for.	Virkelig godt
22	Alt i alt mere information. Mere tid til hver person.	Godt
26	God behandling - god information.	Virkelig godt
27	Lægen var virkelig forstående og beklagede, at information om tidligere undersøgelser (to måneder før på Viborg Sygehus) ikke var indhentet (man skal udtømmes ved hver undersøgelse). Der skal koordineres bedre imellem afdelinger. Ventetiden kan ikke undgås, men vi ventede 2-3 timer den dag.	Dårligt





Kirurgisk Ambulatorium P

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Plejer at blive indlagt (fast en gang årligt), så det var en "fejl", at det denne gang var ambulans.	Virkelig godt
4	Respekt til de ansatte som gør en stor indsats!	Virkelig godt
6	Kunne man ikke aftale at aflevere et mobilnummer, så man kunne gå ud og ryge?	Godt
7	Temperaturen i venteværelset var for høj.	Virkelig godt
8	Jeg blev indlagt akut på Århus Sygehus, efter at have været til en undersøgelse på Horsens Sygehus, hvor de lavede en massiv fejl, hvilket resulterede i mange måneder på Århus Sygehus.	Intet svar
9	Ventetiden var meget kort, fra jeg blev henvist hos min egen læge til mit første besøg på ambulatoriet, så det var godt.	Godt
10	Modtagelsen i ambulatoriet var en oplevelse; der blev taget hånd om mig som patient.	Virkelig godt
14	Der kunne godt have været et decideret venteværelse i stedet for en række stole på en gang.	Virkelig godt
18	God telefonbetjening ved ændring af aftaletiden.	Virkelig godt
21	Min eneste kommentar er, at et år er lang tid at vente, når man har smerter. Dog synes jeg, at det er for tidligt i mit forløb, at denne undersøgelse foregår. Jeg har kun været til undersøgelse en gang og MR-scanning samt en samtale med fysioterapeut. Men endnu ingen behandling. Jeg har dog telefonisk fået at vide, at jeg formentlig skal opereres af kirurgen NN, og at det skønnes, at skulle foregå inden for nogle måneder pga. min tilstand. Dette kan KH ikke klare indenfor dette tidsrum, hvorfor jeg er blevet opfordret til at finde et andet sted.	Virkelig godt
25	Obs. på ventetiderne. Sekretæren kunne evt. kalde navn op og oplyse ca. ventetid, når tiden overskrides med 10-15 minutter. Endvidere ældre/gangbesværede ældre, stole ønskes, gerne med armlæn.	Godt
26	Personalet var meget flinkt og behjælpeligt.	Virkelig godt
27	Venteværelset trist. Manglede kopper til vand. Ingen personale at henvende sig til. [Jeg havde] kørt 65 km til undersøgelse. Ventede 1 1/2 time ud over mødetid for så at få at vide, at undersøgelsen ikke skulle foretages. Ventede alt for længe for svaret på tidligere undersøgelser.	Dårligt
28	Blev henvist sammen med søster. Efter samtale med egen læge og søsters læge skulle vores undersøgelsestid koordineres, så vi kunne følges. Dette skete ikke, og vi måtte selv ringe til ambulatoriet for at ændre på tider. Det lykkedes at få tid samme dag, men med forøget ventetid for min søster (uhensigtsmæssigt i forhold til udtømning og faste).	Godt

Kirurgisk Ambulatorium P

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	12	Forkert CPR-nummer.	Godt
	23	For lidt bedøvelse!	Godt
	27	Ikke skaffet oplysning fra Viborg sygehus [...] om andre undersøgelser.	Dårligt
	28	Man tog fejl af min søster og mig	Godt

Kirurgisk Ambulatorium P





Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Man havde glemt at reservere tid til røntgenundersøgelse (gjorde ikke noget, da jeg har fået denne undersøgelse på OVH). Man glemte også, at jeg skulle have en undersøgelse i narkose, så det var heldigt, at jeg havde ekstra undertøj med, da jeg skulle være der et døgn mere.	Dårligt
3	Godt, men med plads til forbedringer... :-) På min opfordring fik jeg også foretaget en undersøgelse, da min sygdom også "viser sit ansigt her".	Virkelig godt
5	Det er min opfattelse, at medarbejderne gør deres arbejde godt - vi har ikke ønske om andet, end man gør sit arbejde godt, andet kan vi ikke vurdere.	Virkelig godt
7	Fremragende i hele behandlingsforløbet.	Virkelig godt
11	Særligt sygeplejerskerne var utroligt kompetente.	Virkelig godt
15	Er endnu ikke færdigbehandlet! Har i forløbet fra januar til nu mødt fire forskellige læger og et endnu større antal sygeplejersker. Har dog været meget glad ved en enkelt af undersøgelserne over, at der var en meget kompetent sygeplejerske til stede.	Dårligt
17	Er ved alle undersøgelser blevet fulgt af overlæge [NN] og bliver det også fremover. Det har jeg været både meget glad og tilfreds med. Jeg har fået en meget fin behandling af [NN] og har fået god information.	Godt
18	Alt i alt særdeles tilfredsstillende.	Virkelig godt
19	Under undersøgelsen "mistede vi dig", sagde en sygeplejerske, da jeg kom til bevidsthed. Undersøgelsen blev ikke gennemført. Uden yderligere forklaring blev jeg kørt til observation. Blev så udskrevet uden yderligere forklaring på, hvad der var sket. Næste dag havde jeg frygtelige smerter i brystet, og det går op for mig, at jeg har fået hjertemassage. Pga. personale og læge holdt ferie, kan jeg ikke få nogen forklaring. Først ved næste behandling over en måned senere får jeg en forklaring.	Godt
20	Gennem hele forløbet med forundersøgelser, operation og kontrol gennem tre år, har jeg haft den samme læge. Det sætter jeg STOR PRIS på.	Virkelig godt
21	Da jeg ikke er færdigundersøgt (mangler stadig kirurgerne) og ikke er behandlet/opereret, kan jeg ikke kommentere forløbet. Dog er jeg meget ked af ventetiden på undersøgelse og operation hos kirurgerne på KH. Altså det at jeg må finde et andet hospital for at blive behandlet, efter at jeg nu har ventet over et år på at komme på ambulatoriet. Smerterne er jo blevet værre.	Virkelig godt
23	Undersøgelsen var MEGET smertefuld. Da jeg forlod hospitalet og fjernede vat og plaster fra min hånd, var der en ret stor bule - fyldt med væske! En del af bedøvelsen - måske det hele - var ikke kommet ind i blodåren! Undersøgelsen var en skrækkelig oplevelse.	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 24 Det var en særlig god oplevelse - det havde jeg ikke forventet!!! | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Faglig dygtighed. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 Måtte ringe flere gange efter kapsel, som skulle sendes til mig med posten. Måtte ringe flere gange om nye datoer og undersøgelsesvar. Ingen kunne finde journalen. Røntgenafdeling vidste ikke, hvad ambulatoriet ville. Det var ikke skrevet i journalen om samtaler m.m. MEGET rodet oplevelse. | Dårligt |
| ✎ | 28 I forbindelse med ilægning af drop: sygeplejersken erkendte hurtigt, at det var svært at fange mine årer og tilkaldte en narkosesygeplejerske i stedet for at "pine mig" - tak for det. | Godt |

Kirurgisk Ambulatorium P

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












		Patientens samlede indtryk
	ID 17 Kommentar Livsstils betydning for mit helbred blev ikke diskuteret på noget tidspunkt.	Godt
	19 Stor usikkerhed og dermed utryghed over hvad der egentlig skete. Mange spørgsmål trængte sig på.	Godt
	27 Håber, den næste undersøgelse giver bedre resultater og indtryk.	Dårligt
	28 Kunne ønske, at jeg var blevet informeret om: 1) Hvor længe det er normalt at føle sig oppustet i mave/tarm systemet. Hvor længe efter man skal føle sig så dooptet. Hvordan det vil føles, hvis man har ømhed i maven og der kunne frygtes at være hul på tarmen.	Godt

Mamma Endokrin Klinik (MEK)**Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der er for lidt kontinuitet ved skift fra en afdeling til en anden. Det er ikke "fair", at man kommer bagerst i ventekøen ved hvert skift inden for samme sygehusafdeling. For mit vedkommende har jeg været bagerst i køen tre gange - kun fordi jeg "brokkede mig", blev der taget hånd om det.	Godt
3	Jeg kunne ønske, at der blev sat mere fokus på at forbedre: 1) Kvaliteten og formen af læge/patientkommunikationen. 2) Kontakten til andre afdelinger omkring udveksling af informationer. Hvilke informationer har patienten fået/ikke fået? Og derudover ville det være ønskeligt, at man i indkaldelserne til ambulatoriet informerede om formålet med indkaldelsen. Informationsniveauet generelt bør hæves. Som patient føler man sig som kasterbold, når man ikke ved, hvad der skal ske og hvorfor.	Virkelig dårligt
4	I forbindelse med at jeg fik konstateret brystkræft, og at jeg derfor skulle gå til kontrol i ambulatoriet lang tid fremover, blev jeg spurgt om, hvilken læge jeg ønskede at gå hos. Det var meget positivt, og denne har fulgt mig siden. Det har gjort mig mere tryk i en meget utryk periode. Altid nærværende i en travl hverdag - Lægen NN!	Godt
5	Særligt godt, at den læge, der havde tilset mig ved selve undersøgelsen, også blev inddraget på selve operationsdagen.	Virkelig godt
7	Virkelig dårlig måde at give sin udtalelse af den unge kvindelige læge, der informerede om journal - resultat: ingen hjælp til det videre forløb - ingen trøst heller - end ikke farvel! Det krænkede mig som patient med en alvorlig diagnose!	Intet svar
8	Et større venteværelse.	Virkelig godt
9	Jeg er meget glad for, at hele forløbet er gået så hurtigt, hvilket har betydet for mig, at jeg hurtigt er kommet over angsten.	Virkelig godt
10	Send spørgeskema til kvinderne, der blev tilbudt undersøgelsen, men takker nej. Hvorfor sagde de nej? Jeg var overrasket over, hvordan en intelligent kvinde kan sige nej og var overrasket over, at deres grund var, at de var bange for at sætte bange/negative tanker i gang, som de ikke vil kunne standse. Bange for at undersøgelserne vil provokere og være grund til, at de vil få kræft.	Virkelig godt
11	Var virkelig rolig og afklaret ved undersøgelsen og efterfølgende svar. Der blev brugt meget tid på at gøre helt klart, at alt var ok. Har brugt denne afdeling tidligere samt et andet ambulatorium, og har altid været SÆRDELES tilfreds.	Virkelig godt
13	Efter mere end en times ventetid i ambulatoriet havde jeg tre minutters samtale med lægen, som orienterede mig om helt tilfredsstillende tal (heldigvis). Det ville måske være tidsbesparende for alle parter, hvis sådan en besked blev sendt pr. post til patienten.	Godt
14	Dejligt at der var afsat god tid til samtale med sygeplejerske efter operation og udskrivelse: Man	Godt

Bilag 5

bliver ikke bare sendt hjem uden at have fået mulighed for at tale om sin situation og høre om mulighederne, der er til stede. Godt at have hilst på læge inden operation - giver tryghed, når man skal ind til operation.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 15 | Der sker lige nu en modernisering af sygehusene, og så vidt jeg ved, planlægges der at der skal indrettes enestuer. Det var meget værdifuldt for mig at blive indlagt dagen før operationen på en stue med andre patienter i samme situation som jeg. Det gav ro at høre på deres oplevelse af den forestående operation. | Virkelig godt |
|  | 17 | Jeg synes, at sygeplejerskerne gjorde et fantastisk stykke arbejde, men jeg så for lidt til lægerne. Der var ingen stuegang, og jeg måtte selv bede om at blive udskrevet. | Godt |
|  | 18 | Sikre sig at røntgenbilleder, journaler og relevante undersøgelser er i hus forud for kontakt. Kompetent, erfarent personale - som kan tage stilling, besvare spørgsmål - også i komplekse situationer. | Dårligt |
|  | 19 | Godt. Var gode til at forklare, hvad de gjorde og ville gøre under undersøgelsen. | Godt |
|  | 20 | Samarbejdet med andre afdelinger kan med fordel forbedres. Har også ved tidligere besøg oplevet, at lægen gav mangelfuld information om aktuel behandling på andet sygehus, og at henvisninger blev sendt forkert (med mangelfuld journal medsendt), hvilket forlængede behandlingsforløbet. | Godt |
|  | 21 | 1) Forbedre venteværelset. 2) Mindske ventetider og samle dem på færrest mulige. Alle besøg kostede mig mange kræfter. Man skal virkelig mande sig op. Ethvert besøg koster en "hel dag". 3) Alle var altid meget imødekommende ved opringning. | Godt |
|  | 23 | Informere patienterne om ventetiden løbende. Prioriter de dårlige patienter først. Lav et bedre/større venteværelse, evt. stole på gangen. Ansæt servicemindet personale til at besvare spørgsmål i telefonen. Ansæt flere læger. Oplær sygeplejerskerne til at udlevere en ambulant tid på under en halv time. Det kunne måske have været klaret pr. brev. Få ryddet op på stuerne mellem hver patient. På min stue lå der blodige servietter og en kop fyldt med blod. | Virkelig dårligt |
|  | 24 | Indkaldelse til samtale efter undersøgelse - lang ventetid i venteværelse. | Godt |
|  | 25 | Er pt. indkaldt til konsultation efter at have fået foretaget to biopsier ved mammografi. Der er en ventetid på mere end tre uger. Jeg synes, det ville være en god ide, at man fik en tid med hjem samme dag, som biopsien blev foretaget - og ikke først får tildelt en tid efter mere end 14 dage. | Godt |
|  | 27 | Jeg mener, det er bedre med en enkelt overnatning i stedet for op og hjem samme dag efter en operation som min. Det var en lang tur hjem og et træls første døgn. Det var den dårligste oplevelse, vi havde i forløbet. | Godt |
|  | 28 | Jeg har indtil nu været ganske godt tilfreds med undersøgelser, og personalet har været dygtige og professionelle. | Virkelig godt |

Mamma Endokrin Klinik (MEK)

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Men de har beklaget efter modtagelse over den lange ventetid.	Godt
4	Kom i ambulatoriet fra sommeren 2008 og flere gange derefter. Oplevede ikke ventetid, da jeg blev henvist akut pga. mistanke om kræft. I det efterfølgende forløb havde jeg faste kontrolltider.	Godt
6	Fik god information om ventetid i telefonen, men da vi skulle hjemmebehandle 6-8 timer, inden vi kom, så vidste vi ikke, hvad vi kunne forvente, da først vi ankom. Vi fik dog at vide hjemmefra, at vi ville komme foran, når vi ankom, fordi vi havde hjemmebehandlet i alle de timer. Automat i venterum måtte godt indeholde noget, man kunne spise som mellemmåltid. Vi ventede med børn i aftenmadstiden, og et bulet brunt æble var ikke så fristende for dem, selvom vi prøvede at købe det til dem.	Godt
8		Virkelig godt
10	Var lykkelig over at få tilbuddet. Det værste var andre kvinders kommentarer/bekymringer, som også havde fået tilbuddet, men valgte at sige nej.	Virkelig godt
11	Var glad for, at ventetiden var rimelig kort, da det altid er en psykisk belastning.	Virkelig godt
12	Meget lille rum til patienter. Billederne på væggen er ikke glade og positiv kunst for folk, der er syge.	Godt
13	Venteværelset var for lille. Mange ventende patienter, dårlig luft.	Godt
16	Venlig modtagelse. Beklagede med det samme, at der ville være ventetid. Venteværelset kunne godt være større. Det er godt indrettet med blomster.	Virkelig godt
17	Alle er venlige og svarer på spørgsmål. Venteværelset havde kun tre stole, og det er for lidt.	Godt
18	Der gik flere måneder, fra jeg blev henvist til ambulatorium, til jeg hørte noget og fik indkaldelse på trods af flere henvendelser. Det er for lang tid.	Dårligt
19	Venteværelset var alt for lille. Der var ikke plads til alle dem, som kom.	Godt
20	Rykkede selv for tid til svar på undersøgelse trods aftale om, at afdelingen kontaktede mig.	Godt
21	Jeg blev ringet op dagen efter henvisning fra egen læge om aftale for første besøg. Venteværelset var alt for lille. En enkelt gang manglede flere siddepladser.	Godt
23	Blev første gang ultralydsscannet af en læge, som startede med at sige "Det er lang tid siden jeg sidst scannede". Fedt, nu var jeg da overhovedet ikke tryk! Kirurgen var mere rolig og tydelig i sin anbefaling af operation.	Virkelig dårligt




Bilag 5

 27 Venteværelse for lille.

Godt

Mamma Endokrin Klinik (MEK)

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	21	Prøve blev glemt og ikke sendt til andet hospital.	Godt
	22	Manglende information vedrørende besøgsnødvendighed samt datanedbrud.	Godt
	23	Ventede 1½ time på læge.	Virkelig dårligt

Mamma Endokrin Klinik (MEK)**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	3 Jeg har i alle henseender haft et yderst belastende undersøgelsesforløb, som har skabt unødige angst, usikkerhed, utryghed og forvirring: konstant skiftende meldinger om sygdom/ikke sygdom, fjernelse af legemdel/ikke fjernelse og fjernelse af andet/ikke fjernelse. MR-skanningen viste ikke nogen sygdom, alligevel skulle jeg opereres. Mikroskopien viste ikke nogen sygdom, alligevel fik jeg en måned efter operationen brev om, at jeg skal til yderligere kontrol. Derudover blev jeg indviet i for mig unødige mellemregninger, som skyldtes divergerende meninger i lægeteamet. Min læge i ambulatoriet bidrog yderligere til belastningen. Jeg blev fra start mødt med en afvisende attitude og følte, at jeg kom til ulejlighed. Samtalerne var nærmest envejskommunikation, hvor spørgsmål fra mig ikke var velkomne. Jeg fik derfor ikke de informationer, jeg havde behov for. Alt i alt vil jeg betegne lægen som arrogant, ufølsom og nedladende.	Virkelig dårligt
✎	4 "Kræftpakken" virkede helt efter bogen for mig. Indenfor 48 timer havde jeg fået foretaget mam-mografi og yderligere 48 timer efter foreløbig diagnose.	Godt
✎	9 Jeg kan kun sige, at jeg har været meget tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
✎	10 Hele forløbet blev overstået inden for en overskuelig tid. Jeg blev velinformeret hele vejen igennem og venlig og professionelt behandlet. Det er fantastisk, at man kan blive tjekket for brystkræft så grundigt og gratis.	Virkelig godt
✎	14 God idé at ringe og informere, hvis der er lang ventetid. Jeg oplevede stort engagement fra den læge, som jeg var tilknyttet. Interesse og initiativ til at klarlægge min sygdom og pressede på for at få mig til diverse scanninger. Stor ros til NN.	Godt
✎	16 Ved start af det totale forløb GLEMTE afdelingen at bestille den aftalte strålebehandling - sådan noget må ikke ske!!! Jeg blev meget vred og ked af det, da jeg opdagede det ved, at jeg ikke modtog besked fra strålebehandlingsstedet. Jeg gik selv i gang med meget kontante henvendelser til de to hospitaler.	Virkelig godt
✎	17 Samarbejdet mellem afdelinger virker dårligt. Jeg var til undersøgelse på sygehuset på Trøjborg og skulle opereres på Tage Hansens Gade. Der manglede papirer, og man kunne ikke finde resultater af forskellige prøver. Det virkede mest som om, den ene afdeling ikke havde adgang til den anden afdelings data.	Godt
✎	19 For kort tid [fra] jeg modtog brev om, jeg skulle komme ind og få svar på prøverne, til jeg skulle være på hospitalet. Modtog brevet fredag og skulle komme mandag formiddag.	Godt
✎	21 Afdelingen har standardbehandlinger, man puttes ned i en "kasse". Jeg vil selv bestemme. Sygehuset skal være mere åben for patientønsker og krav, de er for vant til, at patienten accepterer, hvad lægerne bestemmer. Der er ikke "plads" til medbestemmelse for patienten, der selv sætter sig ind i behandlingen af deres sygdom. Alt bliver kategorisk afvist, vi, dvs. lægerne, ved bedst, hvordan min sygdom skal behandles. Men det er mig, der skal leve med den eller dø af den. Der er langt vej til	Godt

åbenhed på sygehusene. Der er ikke nok information om behandlingerne, deres chance for succes og bivirkninger.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 22 | For lang tid fra forundersøgelsen til operationen. Unødvendigt ekstra møde på sygehuset til ingen nytte pga. manglende intern information/ samarbejde på sygehusets afdelinger. | Godt |
| ✎ | 23 | Som nyopereret patient sad jeg og ventede 1½ time i et overfyldt venteværelse. Patienter, der kom til ambulatoriet senere end mig, kom ind før mig. Der var kun to læger på arbejde. Jeg forklarede ved ankomst, at jeg var nyopereret og havde det dårligt. Hvorfor prioriterer de ikke dårlige patienter først? Patienterne, der kom ind før mig, var ikke dårlige og kom hjemmefra. Jeg var flere gange oppe ved sekretæren for at spørge til tiden. Hun kunne intet sige. Spurgte også en sygeplejerske om, hvad jeg ventede på. Det kunne hun ikke fortælle. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 25 | Der opstod nogle misforståelser/manglende kommunikation mellem plastikkirurg og ambulatoriet, således at der ved første konsultation manglede en plastikkirurg, og ved næste konsultation til gengæld manglede en læge fra afdelingen. Det var noget rod! | Godt |
| ✎ | 26 | Jeg fik en stor blødning efter min brystbevarende operation, som det stadigvæk siver fra flere uger efter operationen. Ikke sjovt. | Godt |

Mamma Endokrin Klinik (MEK)**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**













ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det er mit indtryk, at praktiserende læge ikke har fået kontinuerlig orientering.	Godt
4	På grund af diverse komplikationer kom jeg i en periode hyppigt i ambulatoriet. Meget positivt at det ALTID var den samme læge, så denne kunne se udviklingen/tilbagefaldende. Det betød en mere målrettet indsats, da vi ikke altid skulle starte forfra.	Godt
7	Sygeplejerskerne var enestående - alle som en!	Intet svar
12	Lang ventetid - kunne godt have fået svar skriftligt og dermed sparet at skulle rejse og bruge en hel dag på at få svar. Kunne have været fint med en efterfølgende telefonisk samtale med læge i stedet for at skulle møde på sygehuset.	Godt
13	Jeg havde ved operationen to måneder tidligere bedt om et udskrift af journalen. Den forelå ikke ved besøget i ambulatoriet, men blev så eftersendt. Efterfølgende kunne jeg så gennemgå den med min praktiserende læge.	Godt
14	Indimellem er venteværelset helt fyldt op. Måske kunne der hist og her monteres små bænke eller stolesæder på væggen i gangen (som eventuelt kan klappes op).	Godt
17	Fantastisk at blive ringet op for at høre, om alt er, som det skal være.	Godt
21	Sygeplejerske og plejepersonalet gjorde en stor indsats for at få alt til at glide. En enkelt gang følte jeg mig umyndiggjort og overvåget af en sygeplejerske, da jeg skulle tage præmedicin, da sygeplejersken blev stående for at se, om jeg virkelig tog det. En aftale med en sygeplejerske en dag gav lang ventetid, selvom jeg mødte præcist. Det var vigtigere at tale i tlf., tale med kollegaer og endelig informere mig om, hvor travlt de havde.	Godt
23	Jeg skulle bo på hotellet og operationen var planlagt to måneder i forvejen. Hvor svært er det så at planlægge den ambulante kontrol inden udskrivelsen? Jeg havde tid klokken 11 dagen efter min operation, kom ind kl. 12.30. Ingen kom ind og fortalte, hvornår jeg skulle til. Den skriftlige information var tvetydig. Jeg kunne ikke læse, om jeg skulle have lavet narkosetilsyn eller ej. Måtte ringe til en sekretær. Da jeg ringede ind til sekretæren, for at få oplyst operationsdatoen, var sekretæren ubehøvlet og tydeligvis ikke egnet til personservice. På operationsdagen blev jeg vist til det forkerte venteværelse.	Virkelig dårligt
27	Angående biopsi: Jeg mener ikke, at man kan jage en metaltråd ind i brystet uden bedøvelse, jeg blev rigtig dårlig og gik lige i gulvet.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Ved mit indtil nu sidste besøg skulle jeg møde fastende, men fik forinden undersøgelsen en samtale med en læge. Undersøgelsen blev droppet og jeg følte virkelig, at lægen tog sig af min sag. Hun sendt sagen videre samme dag. Det synes jeg var flot. Hun forstod at lytte til ens problemer.	Godt
3		Virkelig godt
6	Efter brystoperation skulle jeg holde mig i ro i to til tre dage. I mit tilfælde var det ikke nok, arret sprang op, og der gik betændelse i det. Der gik næsten fire uger, inden jeg var "i orden" igen. Det havde været rart at vide.	Dårligt
7	Undgå at lave kontroltider om med for kort varsel. Sørg for, at de forskellige afdelinger ved, hvad hinanden laver (her mamma endokrin klinik og radiologisk afdeling - patientfokus i stedet for afdelingsfokus). Lad være med at stille scanninger i udsigt, som ikke bliver til noget (jeg ved ikke, hvorfor jeg ikke skulle scannes alligevel!).	Godt
9	Jeg fik et skriftligt udfyldt skema efter undersøgelsen, men savnede noget mere information fra lægens side. (Har forståelse for tidspresset som der arbejdes under). Ventetiden i seng før undersøgelsen var lang i urolige og meget lidt komfortable lokaler. Meget glad for henvisningen til privatklinik og den hjælp jeg har fået der.	Godt
13	Brug altid samme læge! Det kunne være godt med samme læge, som kender patientens problem, og dermed have en løsning hurtigere...	Godt
14	Jeg synes, ambulatoriet bør lægge meget mere vægt på den lægefaglige kommunikation. Sygeplejerskerne udfylder her en vigtig funktion. Men det kan vel ikke være rigtigt, at lægepersonalet slet ikke skal deltage i kommunikationen med patienterne.	Dårligt
15	Århus Sygehus Tage-Hansens Gade gør en kæmpe forskel i forhold til Kommunehospitalet. Der er en anden ro og imødekommenhed, og personalet interesserer sig for dig som menneske. Det er kanon godt at komme der, og jeg føler en enorm trykthed ved personalet, herunder lægerne, der er super dygtige.	Intet svar
16	Være nærværende. Tænke over, hvad de siger. Det er ikke dagligdag og rutine for patienten, og man er i en sårbar tilstand.	Dårligt
19	Finde tid til samtale, hvis patient ikke kan få den tildelte.	Godt
20	Lægen forstod dårligt dansk - måtte have "oversat" til dansk af en student - det er mig en gåde, at det kan fungere. Efterfølgende så jeg hos egen læge udskrift af forløbet, der var direkte for kort. Havde det været en livstruende sygdom, havde jeg været på "herrens mark". Så herefter har jeg aftalt et forløb med egen læge - evt. ved brug af privathospital - andet er helt uacceptabelt.	Dårligt

Bilag 5








- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 22 | Jeg har til enhver tid følt, at behandlingen var saglig, grundig og venlig. | Virkelig godt |
|  | 25 | Har igennem hele forløbet følt mig særdeles godt behandlet. Informationen fungerede meget tilfredsstillende. Ventetiden inden operation inden for tiden, 14 dage fra udredning. Udredning på Danske Privathospitaler efter henvisning. Operation gik fint - ingen efterbehandling. Meget tilfredsstillende pleje og omsorg samt opfølgning. Var patient på 6-sengsstue. Synd for alle. | Virkelig godt |
|  | 28 | I skriver, man bliver tilbudt beroligende medicin, hvis man er MEGET nervøs inden operation (det var jeg!). Men fik IKKE noget, så havde kraftig hovedpine, inden jeg blev kørt til operation. Jeg bad ellers om det, da jeg kom. :-{ | Godt |
|  | 30 | Jeg synes, at når man skal have noget at vide, skal man komme ind og snakke om, hvad der var og ikke stå ude på en gang. Og at lægen, eller hvem der fortæller, skal ikke have en telefon, når de skal fortælle noget til en forælder, hvad de har gjort. | Godt |
|  | 31 | Utrolig søde og kompetente læger og sygeplejersker. Mangler stole, bænke at hvile sig på, på gange, trappeafsatsen både ude og inde. | Godt |
|  | 32 | Blev henvist hertil via Grenå Sygehus og har været meget tilfreds med forløbet. Især at det har været den samme læge, der har behandlet mig hver gang. | Godt |
|  | 33 | I alt er jeg godt tilfreds. Personalet er sødt og rart. | Godt |
|  | 37 | Rigtig god behandling! Sød og imødekommende personale! | Virkelig godt |
|  | 40 | Aarhus Sygehus betydelig bedre til at planlægge og overholde, end vi er vant til på Horsens Sygehus. | Virkelig godt |
|  | 41 | Jeg har følt mig tryk og godt behandlet. Perfekt modtagelse og information. | Virkelig godt |
|  | 42 | Bedre og mere forståelig information, så man oplever at blive behandlet som et menneske og ikke som et nummer. Jeg var glad for, at de ringede til udlandet, inden de "bare" lavede en stomi. | Godt |
|  | 45 | Ambulatoriet er god til at være punktlig, når man skal på operationsgangen (dejligt!), men der er desværre en del ventetid, når man skal ind til samtale. De gange jeg har været til samtale, har der været minimum 45 min. ventetid. Kunne godt tænke mig en kortere ventetid på samtale. | Godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?



ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Alt for lang ventetid - to måneder. Aflysning to dage før herefter endnu en måneds ventetid. Yderst frustrerende ikke at komme i behandling.	Godt
2	Skulle møde fastende om morgenen. Jeg bor i Sønderjylland, så vi satte en dyd i at komme til tiden. Det kunne vi godt have sparret os. Først over middag kom jeg til. Hver gang døren gik, troede jeg, det var min tur. Dårlig information. Folk var meget var meget utilfredse. Pårørende blev smidt ud af venteværelset.	Godt
5	Jeg synes, det var godt og effektivt.	Godt
6	Venteværelset var for lille.	Dårligt
7	Der var alt for mange patienter, så folk stod og ventede på gangen. Personalet var utroligt flinke og venlige, så jeg opfattede det ikke som et problem, og stemningen mellem patienterne var god.	Godt
8	Venteværelset er alt for lille.	Virkelig godt
9	Fra henvisning til undersøgelse gik der ca. tre måneder. Anser dette som helt acceptabel ventetid i et tydeligt presset system.	Godt
12	En god modtagelse generelt.	Godt
13	Det kunne være rart at vide ventetidens længde.	Godt
14	Jeg og en anden patient blev af personen i receptionen henvist til et venteværelse, som tilsyneladende ikke var i brug. Her blev vi glemt og måtte adskillige gange henvende os for at gøre opmærksom på vores tilstedeværelse.	Dårligt
16	Var længe i tvivl om jeg befandt mig det rigtige sted, da intet personale kontaktede mig selv om tidspunktet for undersøgelsen var passeret for længst. Cirka en time.	Dårligt
17	Det virkede lidt tilfældigt.	Godt
21	Dårlig indretning af venteværelse: Kedelig og farveløs - evt. kunst med farver, aviser, ugeblade og tidsskrifter. Patienter der møder fastende til operation sidder sammen med ambulatorium patienter dur ikke. Patientens venteværelse under megen kritik - alt alt for lille. Dette er kun kritik af det fysiske i venterum.	Virkelig godt
22	Jeg har været til tilsvarende undersøgelser før, og denne forløb som de plejer.	Virkelig godt
23	Alt ok. Tilfreds.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 24 | Meget svært at sætte kryds nogle steder, da mine to første besøg var, som de skulle være (gode), hvorimod mit tredje besøg var lige modsat - alt for lang ventetid 1½-2 timer samt en læge, der skulle have hjælp af sygeplejerske for at betjene apparaturet for at fjerne en polyp. | Intet svar |
|  | 25 | Første gang var der ventetid på 30-60 min. Anden gang ingen ventetid. Tredje gang ingen ventetid. | Virkelig godt |
|  | 30 | Det var en god modtagelse. Da vi var der om morgenen fik man kaffe og et rundstykke hvis man havde lyst. | Godt |
|  | 31 | Ingen information om ventetid. Mangler kaffe til pårørende. | Godt |
|  | 34 | Et trygt sted at komme med godt og dygtigt personale. | Virkelig godt |
|  | 38 | Da jeg er til undersøgelse hvert andet år, har ventetiden jo ikke været lang. | Virkelig godt |
|  | 42 | Ambulatoriet var ikke vidende om, at jeg ingen samtale havde haft efter, at jeg havde fået konstateret kræft i endetarmen! | Godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	13	Tvivel om diagnose.	Godt
	25	Besøget havde hver gang informativ karakter plus CT-scanning.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ud over undersøgelse på ambulatoriet skulle jeg MR-scannes på Skejby. Skejby havde IKKE registreret dette, men personalet sammen med NN fik scanningen gennemført samme dag - FLOT.	Godt
2	På grund af strejken i foråret 2008 helt urimeligt lang ventetid. Bad om ikke at få udleveret noget salve, som var afprøvet før. Fik svaret, det bruger vi her. Lægen kunne lige så godt have sagt, hold din kæft og gør, som jeg siger.	Godt
6	Selve undersøgelse/samtale med lægen i ambulatoriet var bare i orden. Stor ros til lægen.	Dårligt
7	I ønsker feedback om dette besøg, og det gik meget fint. Men min tid blev lavet om ca. 1-2 uger i forvejen. Det skete også ved første kontrolbesøg, så min fornemmelse er selvfølgelig, at det nok sker hver gang. Det var især første gang meget frustrerende, eftersom man er bekymret og tager fri (aflyser møder etc.). Første gang det skete, fik jeg ufuldstændig skriftlig information, og da jeg ringede ind, var der stor forvirring over, hvad jeg skulle og hvor (men det blev løst, så ok).	Godt
10	Den vagthavende læge var ikke ankommet til den indledende undersøgelse. Der opstod derfor en ventetid på ca. 45 min. Der blev informeret korrekt om dette og sygeplejersken tilkaldte en anden læge til udføre undersøgelsen. Det er den eneste minimale kritik jeg har af et ellers ret vellykket undersøgelses- og behandlingsforløb.	Godt
11	For lang tid inden man fik svar om undersøgelsen, f.eks. efter operation.	Godt
12	Jeg blev inddraget - havde et godt forløb.	Godt
13	Er alt i alt tilfreds, men forløbet har været alt for langt, og det kunne have været gjort meget kortere, eventuelt med samme læge. Så havde der ikke været så mange forskellige meninger, og jeg ville have haft det bedre lang tid før!	Godt
14	Jeg oplevede sygeplejerskerne som meget kompetente. Derimod var lægerne meget lidt kommunikative. I et tilfælde måtte jeg nærmest trække svar ud af en vrangvillig læge, som nærmest ikke havde tænkt sig at informere om noget som helst.	Dårligt
16	I stedet for at skabe tryghed skaber forskelligt sundhedspersonale forvirring - erfaringen viste, at lægen besluttede hvordan og under hvilke betingelser, undersøgelsen kunne gennemføres.	Dårligt
19	Får telefonisk svar på undersøgelse, da jeg ikke kunne komme på den givne dato. Denne dato var det ikke muligt at ændre?! Når besked gives telefonisk på tidspunkt man ikke kender til, bliver ens spørgsmål ikke stillet, men opstår først bagefter.	Godt
23	Tilfreds bruger. Tak.	Virkelig godt
27	Jeg blev indkaldt til samtale for at få svar på prøver. Min kone og jeg tager begge en halv fridag,	Godt



men må forlade hospitalet uden svar, da prøverne intet viste. Det mener jeg, man burde have undersøgt, inden jeg mødte op og meddelte mig det pr. telefon. Der sad to læger som først finder ud af, at prøverne ikke duer, da de åbner journalen. Det er da spild af alles tid.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 32 | Det er ret svært at svare på, fordi det undersøgelses-behandlingstilbud, jeg har været igennem, har været siden september 2008. Der var især vældig lang ventetid, da operationen skulle foretages. Ventetid i syv timer (fastende). Det var pga. akutte behandlinger af andre patienter. | Godt |
| ✎ | 33 | Kun at jeg ved den første læge i undersøgelsen fik at vide, at mine lidelser let kunne behandles uden problemer, hvad jeg ikke fik at vide, da jeg skulle have det behandlet. I samråd med lægen undlod jeg at få behandling p.t., da jeg ikke havde specielle gener angående min lidelse. | Godt |
| ✎ | 35 | Århus Tage-Hansen hospital har kun givet mig gode oplevelser som patient. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | Jeg synes, der er gået for lang tid med snak uden at få at vide, hvad de blev enige om. | Intet svar |
| ✎ | 43 | Jeg kommer ret tit i ambulatoriet og er altid knyttet til den samme læge NN, hvilket giver stor tryk-
hed og sammenhæng i mit behandlingsforløb. Lægen NN er som regel nem at få i tale telefonisk, når der opstår noget akut og hvis det kan klares med det samme. Det kan give lidt problemer, når "min" læge NN er på ferie osv., da jeg jo så bliver tilset af en anden læge, som jo ikke kender mit sygdomsforløb. Så er det jo utroligt vigtigt, at jeg selv har fuldstændig styr på min behandling. | Virkelig godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ventetiden er stadigvæk frustrerende!	Godt
4		Godt
6	Jeg synes, at ventetiden/informationen om røntgenfotografering var dårlig. Kontaktperson fulgte derover, men derfra var det noget roderi. Jeg skulle følge en farvet streg og vente der, men der skulle jeg ikke om alligevel.	Dårligt
7	Første gang jeg skulle til kontrol, havde jeg fået at vide, at jeg skulle scannes og derefter tilses af læge. Da jeg kom, skulle jeg kun tilses af læge, som mærkede på mig og sagde, at jeg ikke skulle scannes denne gang. Det var stærkt utilfredsstillende, eftersom man ikke uden scanning kan konstatere om sygdommen er kommet tilbage. Jeg var bekymret, og da jeg tog hjem, var jeg utryg og var jo reelt ikke blevet kontrolleret. Kontrollen burde være helt sparet, når den ikke har nogen værdi for nogen (heller ikke for lægen). Jeg havde gået og bekymret mig i en måned, hvorefter min tid blev udskudt et par uger - det var stærkt utilfredsstillende. Men som sagt, det var ikke ved dette besøg, og det gik jo, som det skulle.	Godt
9	Det var positivt at få opgivet tidspunkt for undersøgelsen ved første besøg.	Godt
16	Ventetiden på 1. undersøgelse og næste var på 2 måneder, pga. at 1. undersøgelse ikke kunne gennemføres. Ventetiden betød, at tankerne om, hvordan det ville gå, prægede dagligdag og søvn igennem ventetiden.	Dårligt
18	Efter operationen går jeg nu med ble dag og nat. Jeg er ked af, at man forsøgte med en stent.	Godt
20	Jeg fik via brev et tidspunkt. Ved ankomsten fik jeg oplyst, at lægen aldrig dukkede op før ti minutter efter min tid. Han dukkede op endnu senere og brugte heraf ca. 10 - 15 minutter på at stå og sludre med den studerende - det var meget lidt fagligt (jeg sad lige ved siden af). Havde det været et privat foretagende, ville det slet ikke ske! Det er virkelig nødvendigt at stramme op omkring sløseri mht. tider - patientens tid koster faktisk også penge.	Dårligt
26	Det var en god oplevelse, personalet var meget venlige.	Virkelig godt
29	Jeg har fået god behandling.	Godt
30	Der var ikke tid til at fortælle, hvad det var, de havde gjort. Da han var ved at fortælle mig, hvordan det var gået, og hvad det var, der ikke var, så ringede en telefon, og så snakkede han i den, og så da han var færdig med at tale, sagde han farvel.	Godt
39	Jeg følte, at jeg ved hvert besøg blev behandlet, som om jeg var noget særligt, det var meget positivt, tak for det!	Godt

-  42 Det ville have været en stor hjælp og tryghed, hvis lægen var orienteret, så jeg kunne bruge ham til en snak. Godt
-  44 Rolige omgivelser og tid til hver enkelt patient, en god oplevelse, når man er lidt nervøs. God besked når man ringer. 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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.