

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

**Ambulatorium**





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

**Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O  
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](mailto: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.....	87
	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 kommentarfelter, 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.<sup>1</sup>

### 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:	402
Besvarelser fra afdelingens patienter:	200
Afdelingens svarprocent:	50%

### 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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).

---

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

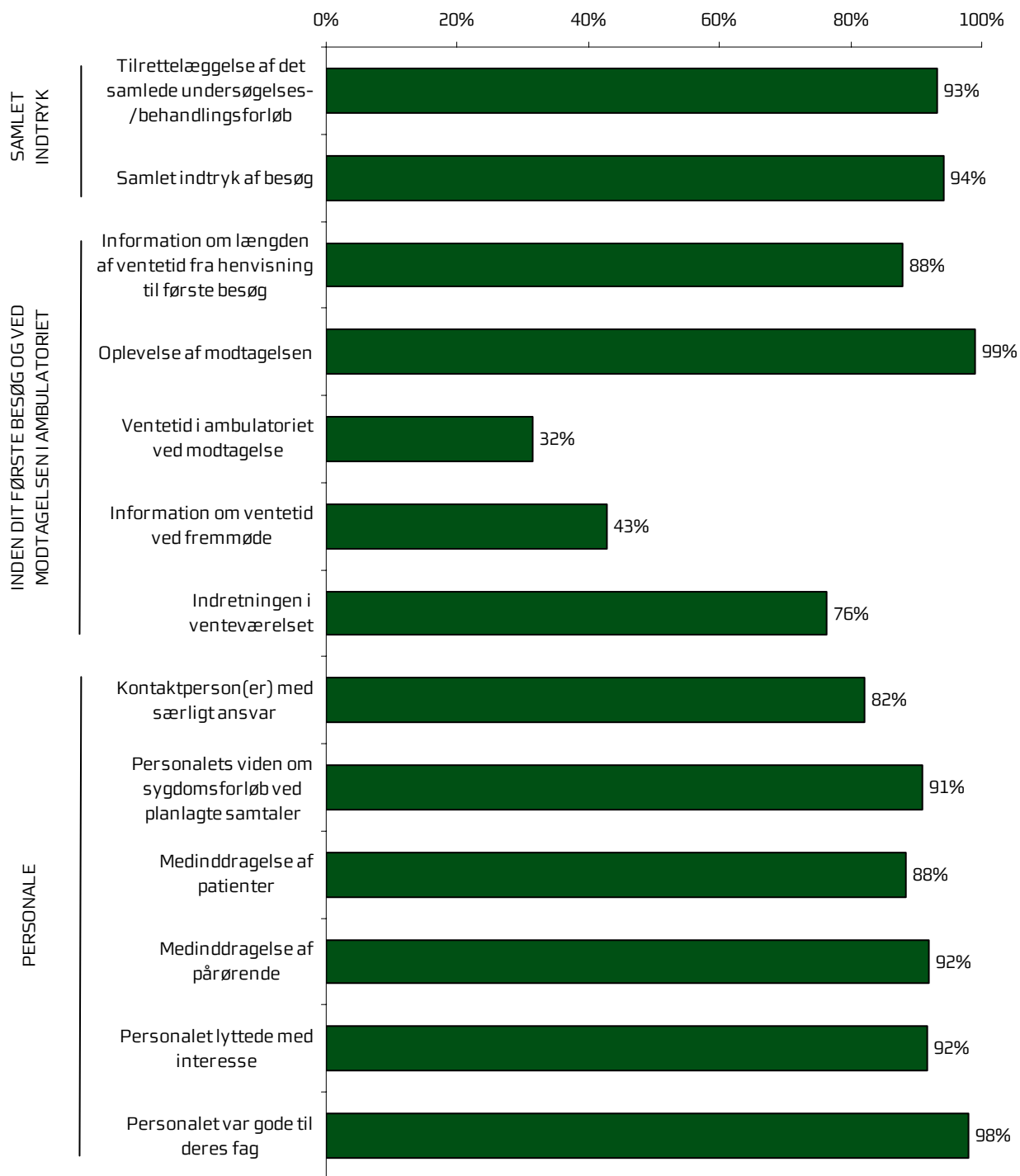


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

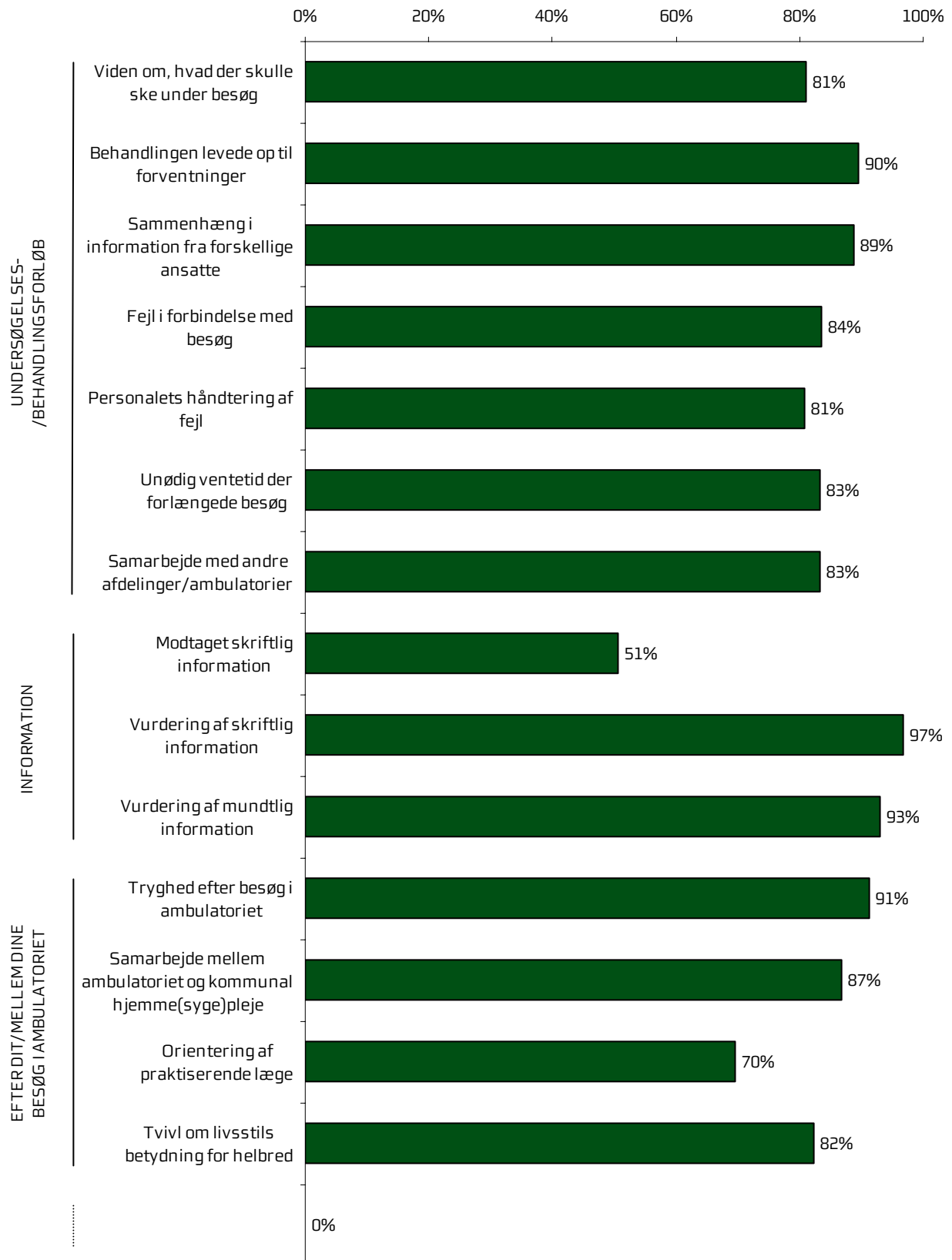
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>4</sup>

### 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?

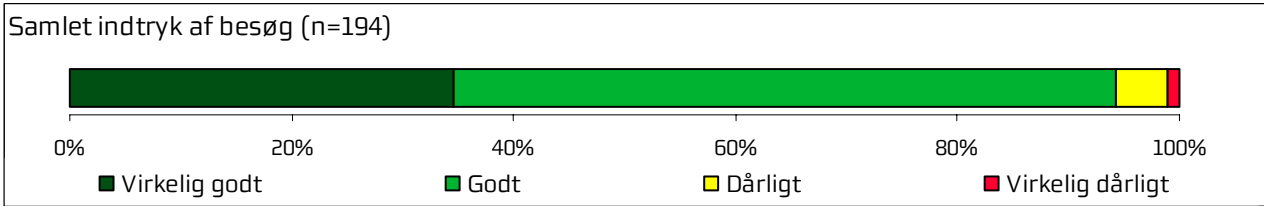
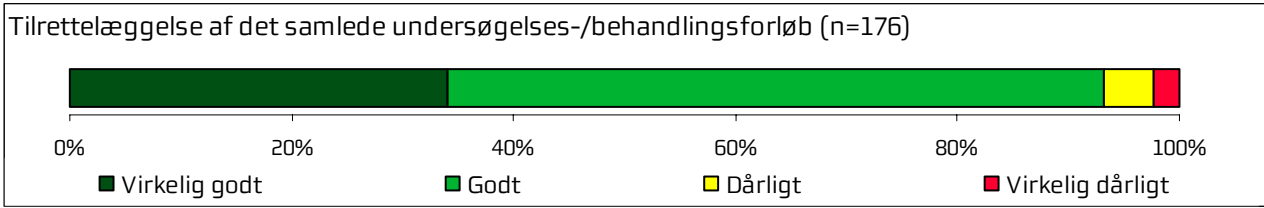
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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.

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

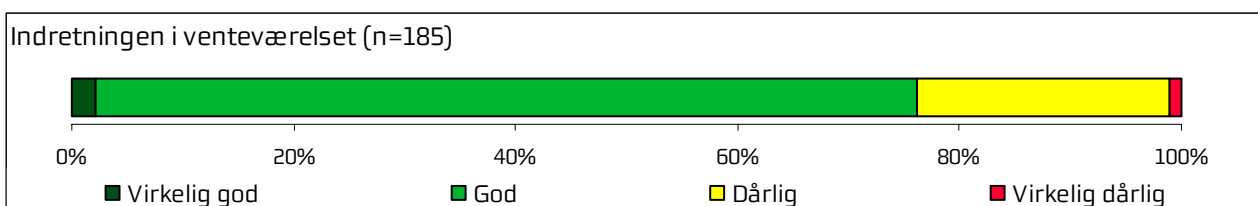
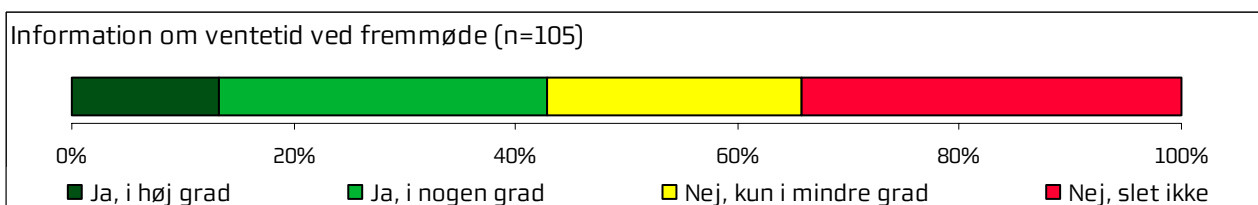
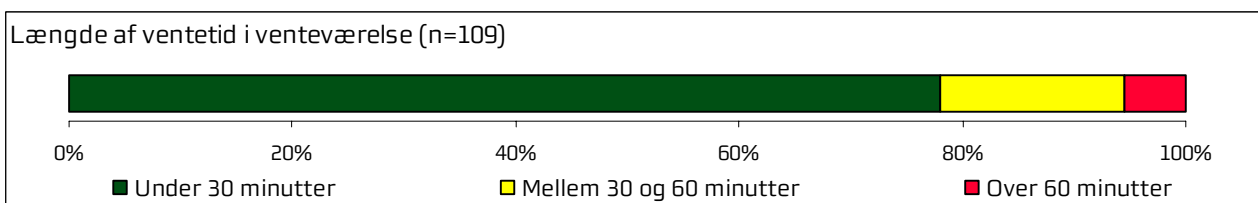
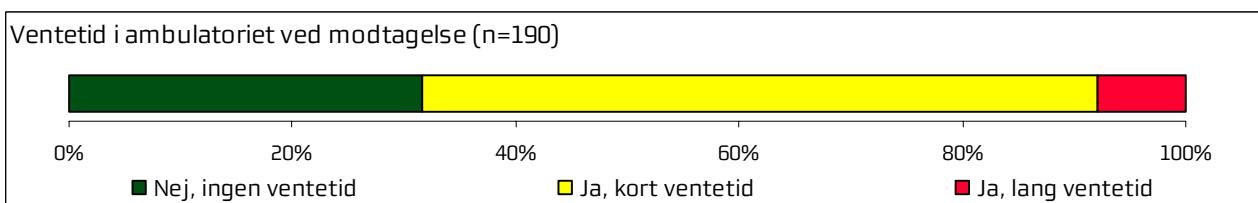
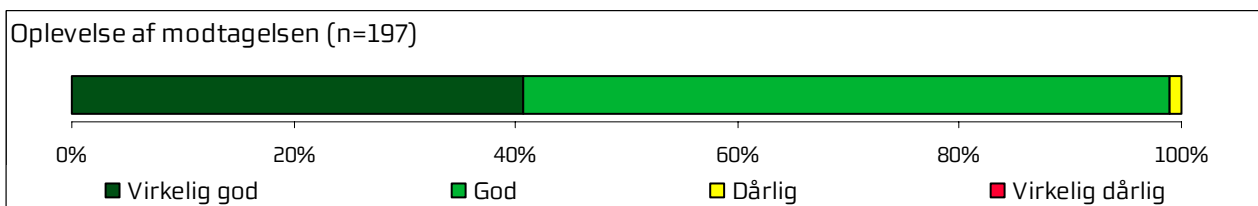
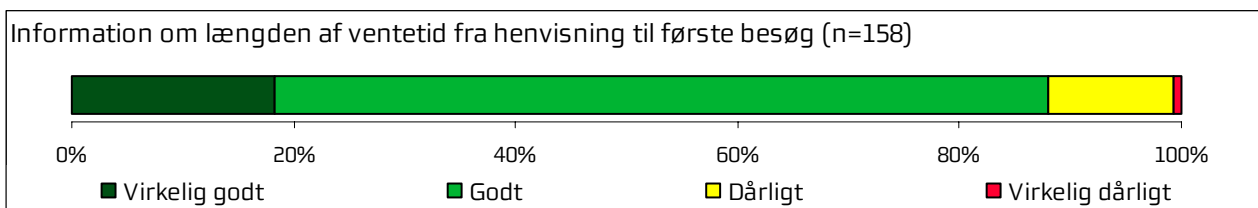




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	94%	-	-	98%	90%	94%

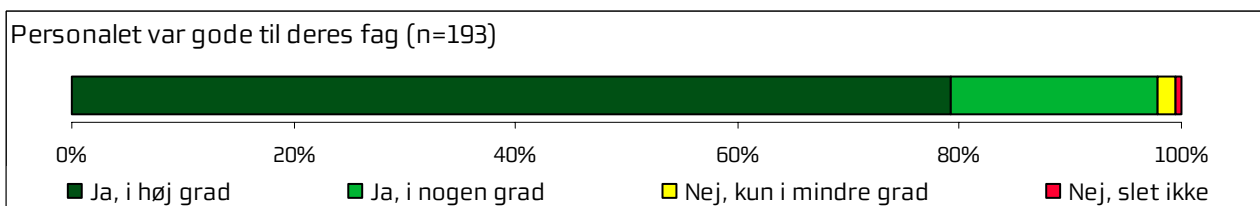
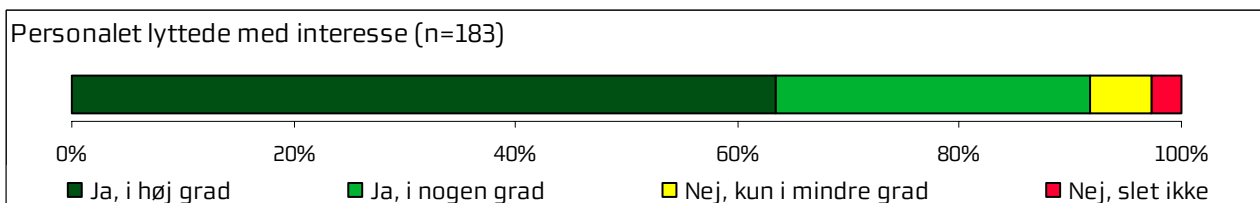
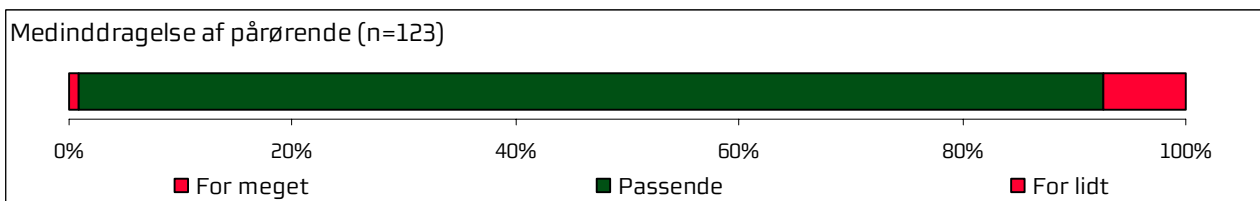
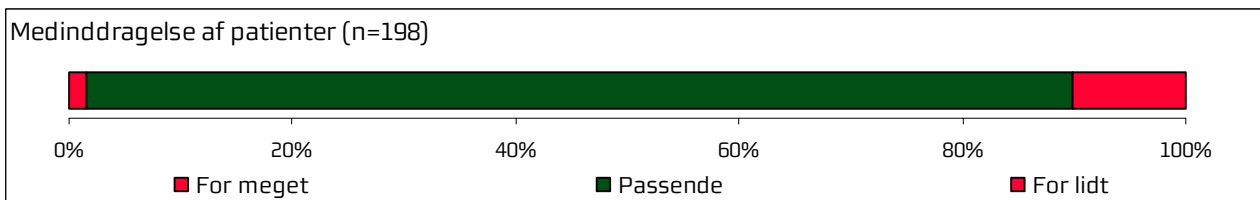
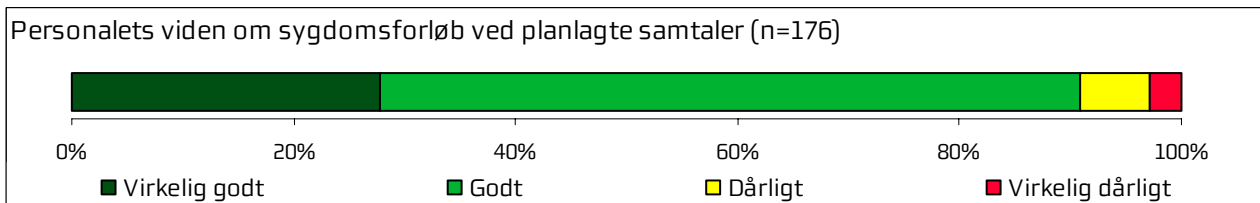
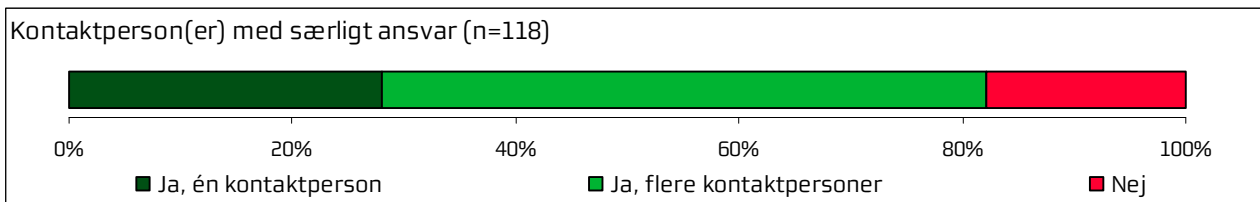
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	95%*	79%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	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?	43%	-	-	51%	27%*	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	76%	-	-	86%*	50%*	72%

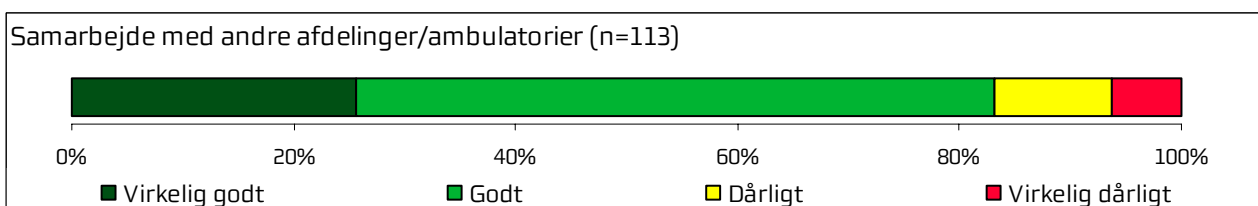
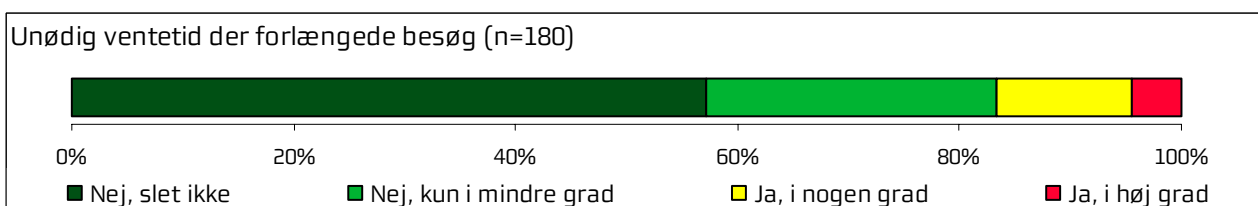
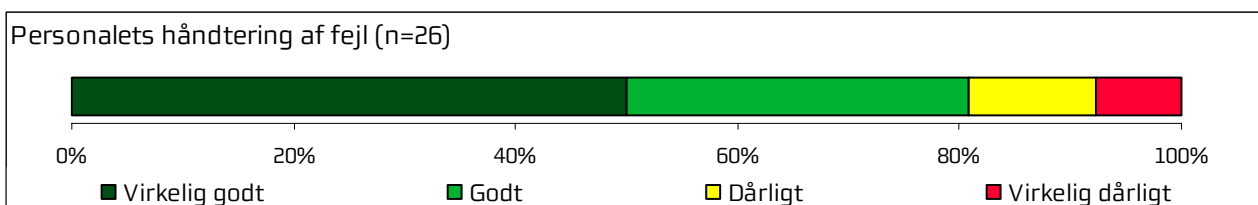
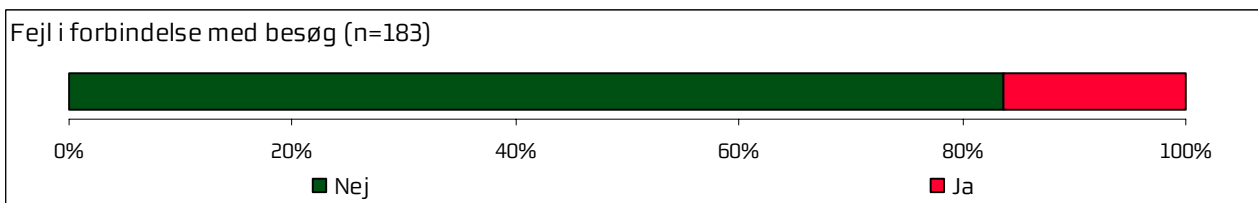
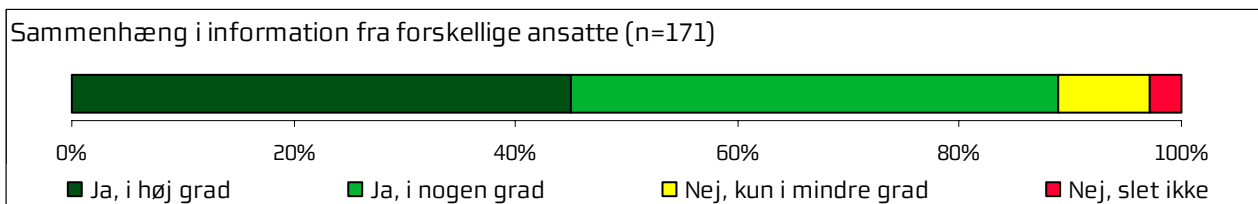
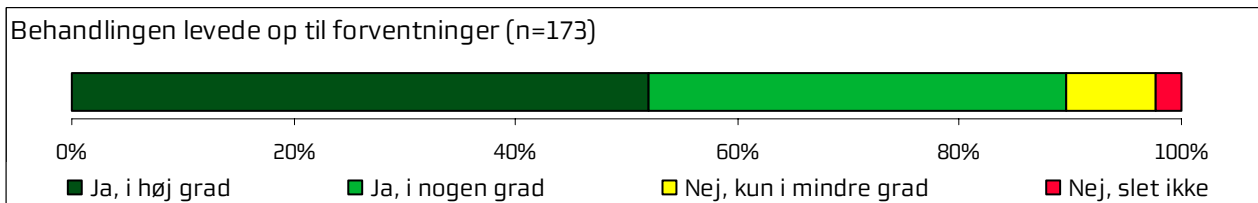
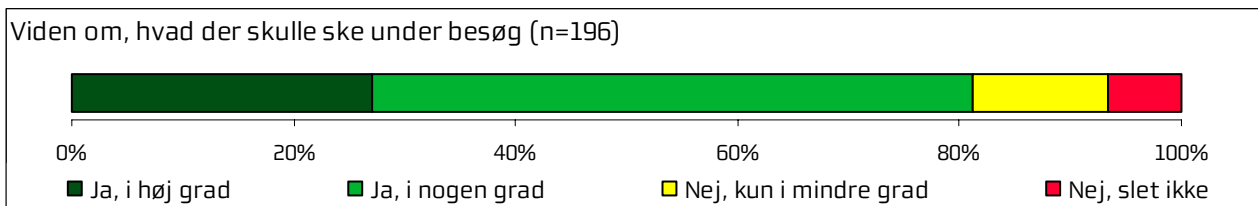
### 4.3 Personale



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?	82%	-	-	85%	65%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	93%	81%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	95%*	86%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	94%	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92%	-	-	97%*	89%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	93%*	97%

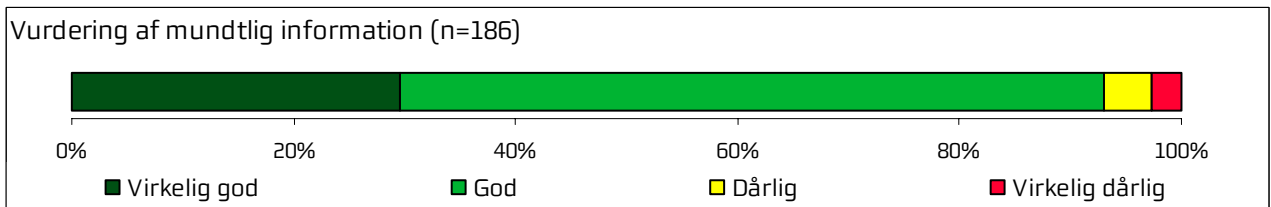
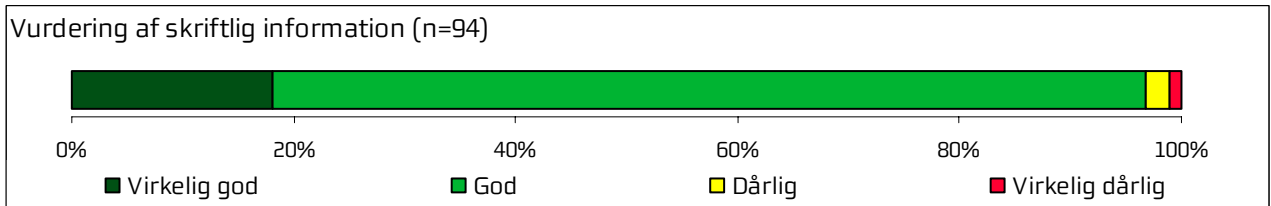
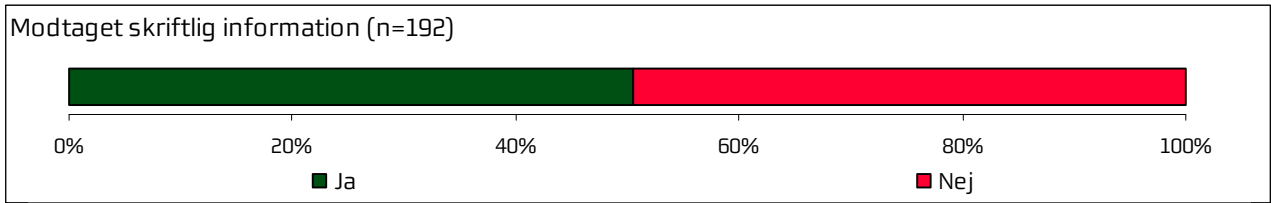
## 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	81%	-	-	95%*	81%	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	96%*	85%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89%	-	-	94%*	84%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	91%*	79%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81%	-	-	100%*	59%*	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83%	-	-	91%*	72%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	83%	-	-	96%*	80%	88%

### 4.5 Information

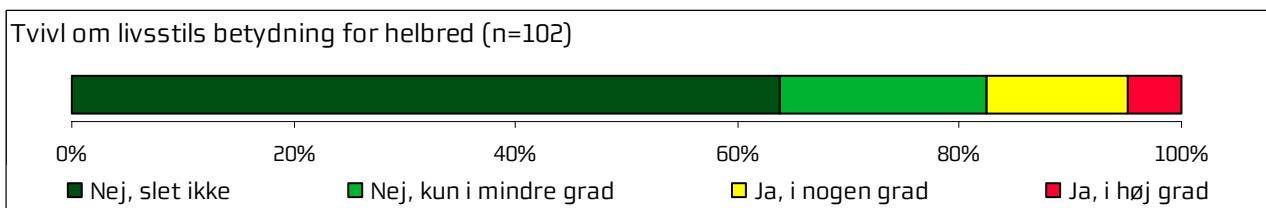
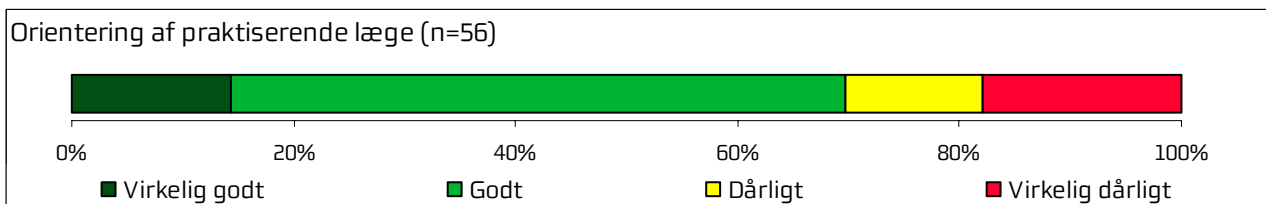
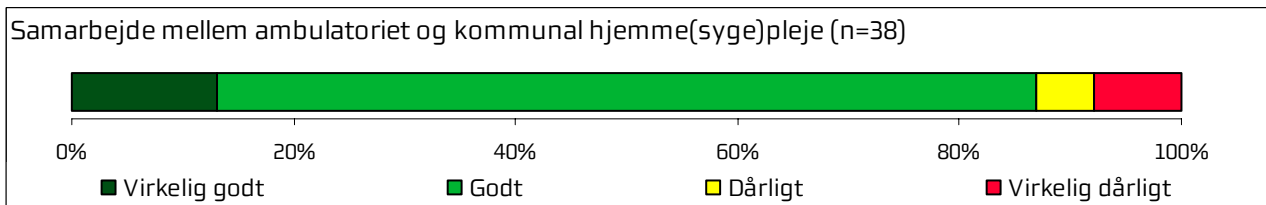
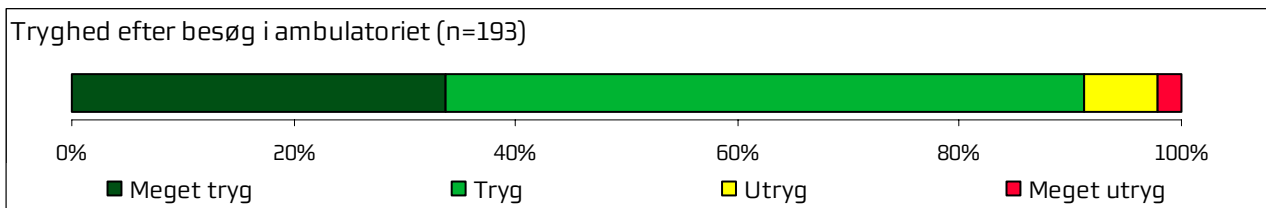




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	51%	-	-	69%*	43%	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	98%*	89%	94%

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

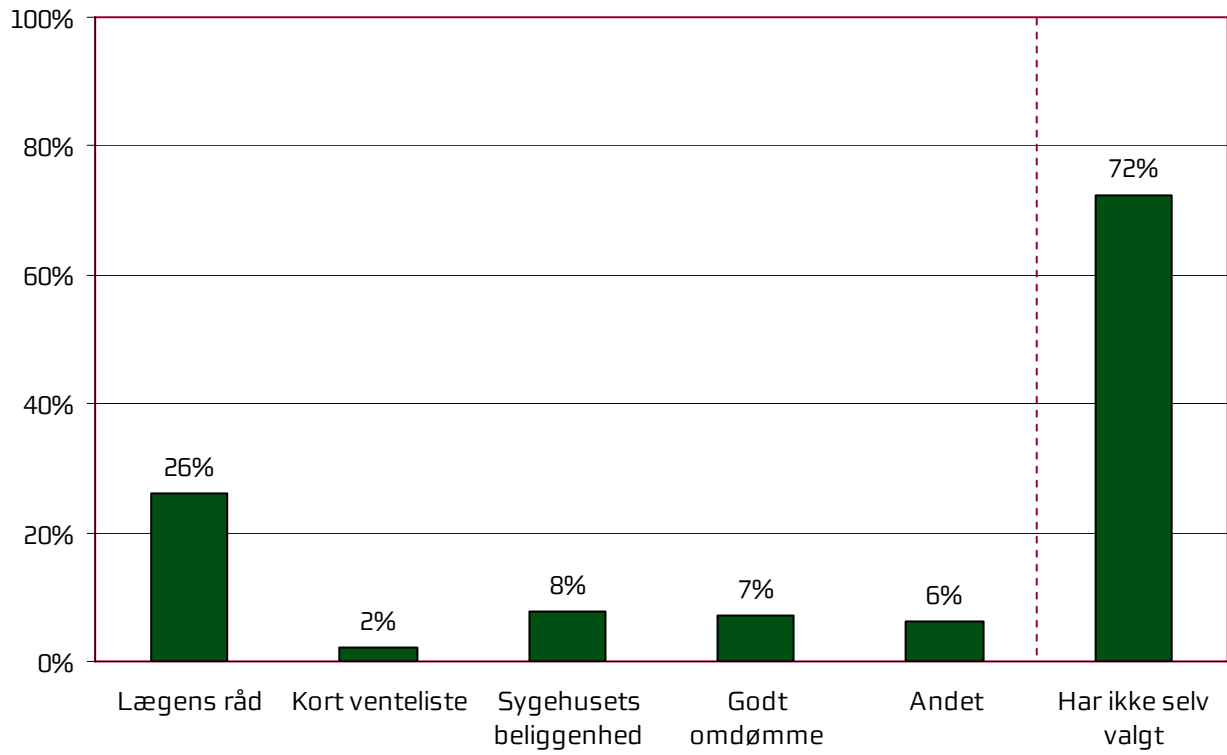


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	87%	-	-	100%*	78%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	70%	-	-	93%*	69%	82%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82%	-	-	81%	66%*	74%

### 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 ambulant 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"/>
			<b>Gå til spørgsmål 6</b>		<b>Gå til spørgsmål 6</b>
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.: &gt;&gt;løbnr&lt;&lt;

### 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"/>

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

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

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



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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit modersmål?</b>	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.<sup>5</sup> 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) 50 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-

---

<sup>5</sup> 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)		200	402
Køn	Mand	39%	45%
	Kvinde	62%	55%
Alder	0-19 år	33%	35%
	20-39 år	25%	27%
	40-59 år	21%	19%
	60-79 år	20%	16%
	80 år eller derover	2%	2%

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"<sup>6</sup>

"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"<sup>7</sup>

"**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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede 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.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 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**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		200	100
Alder	<b>0-19</b>	66	33%
	<b>20-39</b>	49	25%
	<b>40-59</b>	42	21%
	<b>60-79</b>	39	20%
	<b>80-</b>	4	2%
Køn	<b>Mand</b>	77	39%
	<b>Kvinde</b>	123	62%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	164	85%
	<b>Pårørende</b>	30	15%
Modersmål	<b>Dansk</b>	182	92%
	<b>Ikke dansk</b>	16	8%
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	180	90%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	20	10%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		34	59	5	2	176	19	
Alder	<b>0-19</b>	33	64	3	0	61	4	
	<b>20-39</b>	45	45	7	2	44	4	
	<b>40-59</b>	28	64	5	3	39	2	
	<b>60-79</b>	31	59	3	7	29	8	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	1	
Køn	<b>Mand</b>	38	55	5	1	74	3	
	<b>Kvinde</b>	31	62	4	3	102	16	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	59	4	3	144	16	
	<b>Pårørende</b>	31	62	7	0	29	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	58	4	2	161	17	
	<b>Ikke dansk</b>	20	73	7	0	15	1	
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	35	58	5	3	159	16	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	71	0	0	17	3	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		35	60	5	1	194
Alder	<b>0-19</b>	32	63	3	2	65
	<b>20-39</b>	45	51	4	0	47
	<b>40-59</b>	31	64	2	2	42
	<b>60-79</b>	33	58	8	0	36
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	36	59	4	1	76
	<b>Kvinde</b>	34	60	5	1	118
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	58	5	1	159
	<b>Pårørende</b>	27	67	3	3	30
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	59	5	1	177
	<b>Ikke dansk</b>	25	69	6	0	16
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	35	59	5	1	174
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	30	70	0	0	20

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

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		18	70	11	1	158	40
Alder	<b>0-19</b>	13	73	13	2	56	10
	<b>20-39</b>	18	71	12	0	34	15
	<b>40-59</b>	19	65	16	0	31	9
	<b>60-79</b>	30	64	6	0	33	6
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	23	67	10	0	61	14
	<b>Kvinde</b>	15	71	12	1	97	26
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	18	69	13	1	127	35
	<b>Pårørende</b>	12	81	8	0	26	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	67	13	1	143	37
	<b>Ikke dansk</b>	7	93	0	0	14	2
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	19	69	11	1	140	38
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	11	72	17	0	18	2

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		41	58	1	0	197	3	
Alder	<b>0-19</b>	42	58	0	0	64	2	
	<b>20-39</b>	45	53	2	0	49	0	
	<b>40-59</b>	33	64	2	0	42	0	
	<b>60-79</b>	45	55	0	0	38	1	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0	
Køn	<b>Mand</b>	43	57	0	0	75	2	
	<b>Kvinde</b>	39	59	2	0	122	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	41	58	1	0	161	3	
	<b>Pårørende</b>	30	67	3	0	30	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	56	1	0	180	2	
	<b>Ikke dansk</b>	7	87	7	0	15	1	
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	40	59	1	0	177	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	45	55	0	0	20	0	



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

<b>Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		32	61	8	190	8
Alder	<b>0-19</b>	29	61	10	62	4
	<b>20-39</b>	22	72	7	46	2
	<b>40-59</b>	44	49	7	41	1
	<b>60-79</b>	30	62	8	37	1
	<b>80-</b>	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	37	56	7	73	3
	<b>Kvinde</b>	28	63	9	117	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	61	9	155	7
	<b>Pårørende</b>	34	62	3	29	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	60	9	173	7
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	15	1
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	31	62	8	170	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	50	10	20	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Under 30 minutter</b>	<b>Mellem 30 og 60 minutter</b>	<b>Over 60 minutter</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Ved ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		78	17	6	109	3
Alder	<b>0-19</b>	85	13	3	39	0
	<b>20-39</b>	81	16	3	32	1
	<b>40-59</b>	75	20	5	20	0
	<b>60-79</b>	65	18	18	17	2
	<b>80-</b>	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	83	11	6	36	2
	<b>Kvinde</b>	75	19	5	73	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	76	20	4	91	2
	<b>Pårørende</b>	94	0	6	16	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	78	17	5	100	2
	<b>Ikke dansk</b>	88	13	0	8	1
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	78	16	6	100	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	78	22	0	9	0

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

		<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		13	30	23	34	105	8	
Alder	<b>0-19</b>	14	33	14	39	36	2	
	<b>20-39</b>	10	26	26	39	31	4	
	<b>40-59</b>	22	33	28	17	18	2	
	<b>60-79</b>	11	26	26	37	19	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0	
Køn	<b>Mand</b>	14	33	25	28	36	3	
	<b>Kvinde</b>	13	28	22	38	69	5	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	15	27	25	33	88	7	
	<b>Pårørende</b>	6	44	13	38	16	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	12	29	24	35	97	7	
	<b>Ikke dansk</b>	29	43	14	14	7	1	
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	14	31	19	36	96	8	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	11	11	67	11	9	0	

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		2	74	23	1	185	7
Alder	<b>0-19</b>	2	77	21	0	61	4
	<b>20-39</b>	4	65	28	2	46	1
	<b>40-59</b>	3	73	22	3	37	2
	<b>60-79</b>	0	78	22	0	37	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	3	76	19	1	72	3
	<b>Kvinde</b>	2	73	25	1	113	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	2	72	25	1	152	5
	<b>Pårørende</b>	3	79	14	3	29	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	2	72	25	1	167	7
	<b>Ikke dansk</b>	0	94	0	6	16	0
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	2	75	22	1	165	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	5	65	30	0	20	0

**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		28	54	18	118
Alder	<b>0-19</b>	21	65	15	34
	<b>20-39</b>	19	59	22	32
	<b>40-59</b>	50	43	7	28
	<b>60-79</b>	29	43	29	21
	<b>80-</b>	-	-	-	3
Køn	<b>Mand</b>	24	63	13	38
	<b>Kvinde</b>	30	50	20	80
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	53	18	107
	<b>Pårørende</b>	18	64	18	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	53	17	110
	<b>Ikke dansk</b>	0	75	25	8
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	28	55	17	103
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	27	47	27	15

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		28	63	6	3	176	20	
Alder	<b>0-19</b>	37	54	8	0	59	5	
	<b>20-39</b>	25	64	7	5	44	5	
	<b>40-59</b>	27	62	8	3	37	3	
	<b>60-79</b>	18	76	0	6	34	5	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	2	
Køn	<b>Mand</b>	31	63	4	1	70	6	
	<b>Kvinde</b>	25	63	8	4	106	14	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	61	6	3	145	16	
	<b>Pårørende</b>	22	67	11	0	27	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	29	63	6	3	161	17	
	<b>Ikke dansk</b>	21	64	14	0	14	2	
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	27	63	6	3	157	19	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	32	63	5	0	19	1	

**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		2	88	10	198
Alder	<b>0-19</b>	0	89	11	65
	<b>20-39</b>	4	92	4	49
	<b>40-59</b>	2	83	14	42
	<b>60-79</b>	0	89	11	38
	<b>80-</b>	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	3	88	9	76
	<b>Kvinde</b>	1	89	11	122
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	88	11	163
	<b>Pårørende</b>	3	90	7	30
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	89	10	180
	<b>Ikke dansk</b>	6	81	13	16
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	1	88	11	178
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	5	95	0	20

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	92	7	123	74
Alder	<b>0-19</b>	2	95	3	59	6
	<b>20-39</b>	0	91	9	33	16
	<b>40-59</b>	0	87	13	15	27
	<b>60-79</b>	0	87	13	15	22
	<b>80-</b>	-	-	-	1	3
Køn	<b>Mand</b>	0	98	2	45	30
	<b>Kvinde</b>	1	88	10	78	44
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	90	9	92	70
	<b>Pårørende</b>	0	96	4	27	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	91	8	112	67
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	10	6
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	1	92	7	112	65
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	91	9	11	9



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

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		63	28	5	3	183	14
Alder	<b>0-19</b>	66	29	3	2	59	5
	<b>20-39</b>	67	26	4	2	46	3
	<b>40-59</b>	57	26	12	5	42	0
	<b>60-79</b>	62	32	3	3	34	4
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	2
Køn	<b>Mand</b>	73	18	7	1	71	5
	<b>Kvinde</b>	57	35	4	4	112	9
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	62	28	7	3	151	11
	<b>Pårørende</b>	75	25	0	0	28	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	29	5	2	167	13
	<b>Ikke dansk</b>	64	21	7	7	14	1
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	63	29	5	3	164	14
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	26	11	0	19	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		79	19	2	1	193	5	
Alder	<b>0-19</b>	81	17	2	0	63	2	
	<b>20-39</b>	80	16	4	0	49	0	
	<b>40-59</b>	81	17	0	2	42	0	
	<b>60-79</b>	74	26	0	0	35	3	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0	
Køn	<b>Mand</b>	83	16	1	0	75	1	
	<b>Kvinde</b>	77	20	2	1	118	4	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	77	20	2	1	158	5	
	<b>Pårørende</b>	90	10	0	0	30	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	81	17	1	1	175	5	
	<b>Ikke dansk</b>	56	38	6	0	16	0	
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	79	18	2	1	173	5	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	80	20	0	0	20	0	

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

		<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		27	54	12	7	196	2	
Alder	<b>0-19</b>	25	56	13	6	64	1	
	<b>20-39</b>	27	57	14	2	49	0	
	<b>40-59</b>	33	50	10	7	42	0	
	<b>60-79</b>	21	53	13	13	38	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	1	
Køn	<b>Mand</b>	32	58	3	8	76	0	
	<b>Kvinde</b>	24	52	18	6	120	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	52	12	7	161	2	
	<b>Pårørende</b>	17	67	13	3	30	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	52	13	7	178	2	
	<b>Ikke dansk</b>	13	81	0	6	16	0	
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	26	56	11	7	176	2	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	35	40	20	5	20	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		52	38	8	2	173	23
Alder	<b>0-19</b>	57	39	4	0	56	10
	<b>20-39</b>	47	40	9	5	43	5
	<b>40-59</b>	56	28	13	3	39	3
	<b>60-79</b>	42	45	9	3	33	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	2
Køn	<b>Mand</b>	56	37	7	0	70	5
	<b>Kvinde</b>	50	38	9	4	103	18
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	50	39	9	3	140	20
	<b>Pårørende</b>	59	34	7	0	29	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	53	37	7	3	155	23
	<b>Ikke dansk</b>	44	38	19	0	16	0
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	53	38	6	3	154	22
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	47	32	21	0	19	1

**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		45	44	8	3	171	23
Alder	<b>0-19</b>	46	48	4	2	54	10
	<b>20-39</b>	44	40	11	4	45	4
	<b>40-59</b>	50	39	8	3	38	3
	<b>60-79</b>	39	45	12	3	33	5
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	1
Køn	<b>Mand</b>	52	42	4	1	67	6
	<b>Kvinde</b>	40	45	11	4	104	17
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	42	10	4	139	20
	<b>Pårørende</b>	52	48	0	0	27	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	43	9	3	155	21
	<b>Ikke dansk</b>	43	57	0	0	14	2
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	49	40	8	3	151	23
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	15	70	10	5	20	0

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		100	0	116	68
Alder	<b>0-19</b>	100	0	34	29
	<b>20-39</b>	100	0	32	11
	<b>40-59</b>	100	0	29	9
	<b>60-79</b>	100	0	19	18
	<b>80-</b>	-	-	2	1
Køn	<b>Mand</b>	100	0	44	25
	<b>Kvinde</b>	100	0	72	43
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	100	0	97	53
	<b>Pårørende</b>	100	0	17	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	100	0	102	65
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	13	2
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	100	0	107	60
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	9	8

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		97	3	179
Alder	<b>0-19</b>	100	0	63
	<b>20-39</b>	91	9	43
	<b>40-59</b>	97	3	37
	<b>60-79</b>	97	3	34
	<b>80-</b>	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	96	4	68
	<b>Kvinde</b>	97	3	111
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	97	3	145
	<b>Pårørende</b>	97	3	29
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	162
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	15
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	96	4	163
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	16

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		92	8	180
Alder	<b>0-19</b>	94	6	63
	<b>20-39</b>	91	9	43
	<b>40-59</b>	95	5	38
	<b>60-79</b>	88	12	34
	<b>80-</b>	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	93	7	68
	<b>Kvinde</b>	92	8	112
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	146
	<b>Pårørende</b>	93	7	29
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	163
	<b>Ikke dansk</b>	87	13	15
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	92	8	165
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	93	7	15



**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		89	11	96
Alder	<b>0-19</b>	90	10	39
	<b>20-39</b>	96	4	25
	<b>40-59</b>	76	24	17
	<b>60-79</b>	86	14	14
	<b>80-</b>	-	-	1
Køn	<b>Mand</b>	86	14	42
	<b>Kvinde</b>	91	9	54
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	87	13	77
	<b>Pårørende</b>	100	0	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	88	12	85
	<b>Ikke dansk</b>	90	10	10
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	91	9	86
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	70	30	10

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 n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		50	31	12	8	26	1
Alder	<b>0-19</b>	57	29	0	14	7	0
	<b>20-39</b>	43	29	14	14	7	0
	<b>40-59</b>	40	60	0	0	5	1
	<b>60-79</b>	57	14	29	0	7	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	45	36	9	9	11	1
	<b>Kvinde</b>	53	27	13	7	15	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	36	14	5	22	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	29	13	8	24	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	52	30	9	9	23	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	3	1

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

		<b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Ja, i høj grad</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		57	26	12	4	180	13
Alder	<b>0-19</b>	59	24	10	7	59	6
	<b>20-39</b>	48	30	20	2	44	3
	<b>40-59</b>	64	28	8	0	39	2
	<b>60-79</b>	57	23	11	9	35	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	1
Køn	<b>Mand</b>	66	25	5	4	73	1
	<b>Kvinde</b>	51	27	17	5	107	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	26	14	5	146	11
	<b>Pårørende</b>	57	32	7	4	28	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	25	13	4	163	13
	<b>Ikke dansk</b>	53	40	0	7	15	0
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	56	26	13	5	163	11
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	71	24	6	0	17	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		26	58	11	6	113	40	39
Alder	<b>0-19</b>	32	54	7	7	41	13	11
	<b>20-39</b>	21	53	18	9	34	10	3
	<b>40-59</b>	20	75	5	0	20	9	11
	<b>60-79</b>	29	53	12	6	17	7	12
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	1	2
Køn	<b>Mand</b>	28	59	9	4	46	15	12
	<b>Kvinde</b>	24	57	12	7	67	25	27
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	57	13	6	93	34	29
	<b>Pårørende</b>	28	67	0	6	18	5	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	58	10	6	106	34	35
	<b>Ikke dansk</b>	14	57	14	14	7	6	2
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	27	57	10	6	103	34	36
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	10	60	20	10	10	6	3

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		51	49	192
Alder	<b>0-19</b>	50	50	64
	<b>20-39</b>	63	37	49
	<b>40-59</b>	57	43	42
	<b>60-79</b>	26	74	34
	<b>80-</b>	-	-	3
Køn	<b>Mand</b>	50	50	74
	<b>Kvinde</b>	51	49	118
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	52	48	157
	<b>Pårørende</b>	38	62	29
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	51	175
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	15
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	51	49	173
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	42	58	19

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		18	79	2	1	94	1
Alder	<b>0-19</b>	22	72	3	3	32	0
	<b>20-39</b>	17	80	3	0	30	1
	<b>40-59</b>	21	79	0	0	24	0
	<b>60-79</b>	0	100	0	0	7	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	23	74	0	3	35	1
	<b>Kvinde</b>	15	81	3	0	59	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	18	79	3	0	78	1
	<b>Pårørende</b>	18	73	0	9	11	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	79	2	1	82	1
	<b>Ikke dansk</b>	30	70	0	0	10	0
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	19	78	2	1	86	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	13	88	0	0	8	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		30	63	4	3	186
Alder	<b>0-19</b>	35	56	5	3	62
	<b>20-39</b>	23	75	0	2	48
	<b>40-59</b>	31	64	5	0	39
	<b>60-79</b>	27	61	6	6	33
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	32	66	1	1	73
	<b>Kvinde</b>	28	62	6	4	113
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	62	3	3	154
	<b>Pårørende</b>	19	70	7	4	27
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	62	4	3	168
	<b>Ikke dansk</b>	13	75	13	0	16
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	29	64	4	3	167
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	32	58	11	0	19

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	n
Alle		34	58	7	2	193
Alder	<b>0-19</b>	32	62	6	0	65
	<b>20-39</b>	40	54	2	4	48
	<b>40-59</b>	36	50	12	2	42
	<b>60-79</b>	29	62	6	3	34
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	33	60	7	0	73
	<b>Kvinde</b>	34	56	7	3	120
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	56	7	3	158
	<b>Pårørende</b>	28	69	3	0	29
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	58	5	2	175
	<b>Ikke dansk</b>	19	56	25	0	16
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	35	57	6	2	173
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	65	10	0	20



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

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		13	74	5	8	38	16	140
Alder	<b>0-19</b>	7	80	13	0	15	6	45
	<b>20-39</b>	31	62	0	8	13	3	32
	<b>40-59</b>	0	100	0	0	4	4	33
	<b>60-79</b>	0	80	0	20	5	3	28
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0	2
Køn	<b>Mand</b>	16	74	5	5	19	6	49
	<b>Kvinde</b>	11	74	5	11	19	10	91
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	18	68	4	11	28	12	118
	<b>Pårørende</b>	0	90	10	0	10	3	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	13	72	6	9	32	11	133
	<b>Ikke dansk</b>	17	83	0	0	6	5	5
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	9	77	6	9	35	14	125
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	33	0	0	3	2	15

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		14	55	13	18	56	139
Alder	<b>0-19</b>	17	50	11	22	18	47
	<b>20-39</b>	12	47	12	29	17	32
	<b>40-59</b>	20	50	20	10	10	31
	<b>60-79</b>	9	82	9	0	11	25
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	4
Køn	<b>Mand</b>	21	57	14	7	28	48
	<b>Kvinde</b>	7	54	11	29	28	91
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	13	54	13	21	48	111
	<b>Pårørende</b>	25	63	13	0	8	22
Modersmål	<b>Dansk</b>	15	50	15	21	48	129
	<b>Ikke dansk</b>	13	88	0	0	8	8
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	12	59	10	18	49	126
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	29	29	14	7	13

**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		64	19	13	5	102	95
Alder	<b>0-19</b>	58	23	19	0	26	40
	<b>20-39</b>	68	26	3	3	31	18
	<b>40-59</b>	76	8	12	4	25	17
	<b>60-79</b>	53	16	16	16	19	17
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	3
Køn	<b>Mand</b>	67	15	10	8	39	37
	<b>Kvinde</b>	62	21	14	3	63	58
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	18	13	5	92	70
	<b>Pårørende</b>	86	14	0	0	7	22
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	18	13	5	93	87
	<b>Ikke dansk</b>	67	22	11	0	9	6
Afsnit	<b>Kæbekirurgisk Ambulatorium</b>	63	19	12	6	90	87
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	17	17	0	12	8

## **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.

## Kæbekirurgisk Ambulatorium

**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	Personalet var rigtig søde ved vores søn og os.	Godt
4	De kunne sætte sig bedre ind i sagen.	Dårligt
5	Der bør være en bedre kommunikation mellem behandlerne. De bør lytte mere til patientens ønsker til forløbet. Vi ønsker at få nogle klare meldinger om, hvad der skal foregå til behandlingerne.	Dårligt
6	De fortæller, hvad der skal ske på en sådan måde, at det er til at forstå for almindelige mennesker.	Intet svar
7	Det er meget betryggende, at man har den samme kontaktperson under og efter konsultationen.	Intet svar
10	Jeg vil gerne, at de gjorde noget mere.	Godt
11	Personalet har været meget fleksible og samarbejdsvillige omkring tilrettelæggelse af undersøgelse og behandling for vores datter, meget venlige, når vi har haft telefonkontakt og ved besøg.	Godt
14	Jeg har slet ingen forudsætninger for i detaljer at kunne klogere i dette. Det er en stor organisation, som på godt og på ondt skal kunne fungere i en helhed - jeg er ganske godt tilfreds med, at det ikke er mig, der står for organiseringen i detaljer.	Dårligt
16	Informere mere. Meget positiv oplevelse - især af tandplejerne. Speciallægerne var ikke enige og gav forskellige svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
18	Jeg synes virkelig, personalet har været utrolig gode til at informere både mine pårørende og jeg. De har været gode til at forklare tingene på flere måder, så man forstod, hvad der skulle ske. Jeg har hele vejen følt mig i gode hænder - og føler det stadig selv efter et langvarigt forløb.	Virkelig godt
19	Modtagelsen samt sygeplejerskerne har været venlige og imødekommende, især på tomandshånd. Under selve behandlingen har der været en anstrengt stemning imellem læger og sygeplejersker. Kender ikke til mit forløb, er ikke informeret af andre afdelinger. Det er den henvisende instans, der har oplyst mig om dette. Men kender endnu ikke datoen for næste skridt i behandlingen. Tanken om en kontaktperson er god, men fungerer ikke efter hensigten - er oplevet af mig som noget rod. Alt i alt en meget upersonlig og nedvurderende oplevelse at komme der.	Dårligt
21	Lægerne kunne huske mig, jeg var ikke bare en i rækken, så føler man sig mere tryk. De siger goddag med hånden, det er rart synes jeg. Hyggelig atmosfære.	Virkelig godt
22	Jeg er meget tryk ved personalet, og føler mig godt behandlet som patient.	Virkelig godt
23	Mere informationen om hvad man skal, før man kommer derned.	Godt
24	Det forløb perfekt, når man tænker på al den negative omtale, der er i tv.	Virkelig godt

## Bilag 5

	25	Effektive. De kunne måske have givet mig en hurtig, midlertidig protese.	Godt
	26	Jeg synes, det er godt.	Godt
	27	Jeg føler mig meget heldig at få denne behandling og medicin.	Virkelig godt
	29	Se på patienten når de taler til patienten. Da jeg havde min datter med, talte lægen kun til hende. Hvis jeg ikke havde haft min datter med, ville tandlægen nok have set på mig for så kunne jeg bedre høre, hvad han sagde. HUSK AT SE PÅ HØREHÆMMEDE.	Godt
	31	Hvis man får en indkaldelse til om formiddagen, er det ret vigtigt tiden overholdes. I mit tilfælde fik jeg ikke information om, at der var over en times ventetid på konsultation hos lægen. Dette er også problematisk, når man har en parkeringsafgift/tid, der skal overholdes.	Godt
	33	Altid dejlig, smilende personale :-)	Virkelig godt
	35	De gør meget ud af at orientere patienterne, og efter mange års behandlingsforløb føler jeg virkelig, at der er blevet taget hånd om mine problemstillinger. Og straks (på grund af personalets sygdom) er jeg blevet henvist videre i systemet. Det er virkelig en positiv oplevelse at komme der!	Godt
	36	Bedre information mht. hvor længe efter behandling man kan kontakte ambulatoriet. Fik af vide jeg bare kunne ringe, hvis spørgsmål/problemer - kunne ikke komme ind efter 14 dage.	Godt
	38	Uheldigt at "skruearm" til kæberegulering knækkede af inden afslutning af behandling. (Man ønsker det fulde resultat, når man går igennem lidelserne/operationen).	Virkelig godt
	43	Virkelig god indlevelsessevne. Meget personlig kontakt - har virkelig været tilfreds!	Virkelig godt
	44	På grund af de skiftende vagtplaner for lægerne var det forskellige tandlæger fra gang til gang - men det kan vel ikke være anderledes!? Måske skulle man booke patienterne efter lægernes vagtplaner, således at det altid var den samme tandlæge?	Godt
	46	Jeg har kun GODT AT SIGE og jeg er MEGET TILFREDS. Det eneste jeg er utilfreds med er PARKE-RINGSMULIGHEDERNE.	Virkelig godt
	49	Ambulatoriet er bemanded med nogle meget dygtige og servicemindede personer, og det er altid en stor fornøjelse at komme til behandling.	Virkelig godt
	50	Min mor synes, det er unødvendigt, at folk skal sidde og vente på, at deres journal bliver skrevet.	Godt
	51	Andet besøg var jeg ikke på "fremmøde" liste, men havde fået et kort med mødetid! Det kan jo ske. Behandling/check blev dog foretaget efter lidt ventetid.	Godt
	53	Professionel behandling. Professionel information. Personalet har under hele forløbet været meget søde og imødekommende.	Godt
	56	Ansatte er meget nærværende.	Virkelig godt
	61	Synes, det var fantastisk at blive hentet ved skadestuens skranke, da vi kom akut ind.	Virkelig godt



- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 62 Jeg synes, effektiviteten manglede alvorligt under hele mit/mine besøg. Det mundtlige og den måde de lyttede på, var fin nok.   | Godt          |
| ✎ | 65 Ortopædklinikken gør ikke rigtigt noget dårligt, kun godt!!   | Virkelig godt |
| ✎ | 67 Der er ikke noget at sætte en finger på. Tip top.   | Virkelig godt |
| ✎ | 69 Personen, der var tilknyttet min behandling, er fantastisk dygtig.  | Virkelig godt |
| ✎ | 70 Mere lydhør overfor patientens ønsker angående anæstesi (voldsomt smertepåvirket under operation).  | Virkelig godt |
| ✎ | 72 Vi fik en RIGTIG FLOT behandling af både lægen og sygeplejersken. Da det var min søn, som skulle undersøges, krævede det tid/tålmodighed, hvilket de absolut havde. Gode til at lytte/tale med ham. | Virkelig godt |

## Kæbekirurgisk Ambulatorium






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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Meget imødekommende personale.	Virkelig godt
9	Alt for lidt information om hvad undersøgelsen indebar.	Godt
20	Kommunikation hen over hovedet på patienten. Blev rettet efter min kritik - og givet en uforbeholden undskyldning fra overlægen.	Godt
21	Venligt personale.	Virkelig godt
25	Få mere kreative folk fra f.eks. Designskolen i Kolding til at indrette venteværelserne.	Godt
27	Det var altid fint for mig. Altid god/godt.	Virkelig godt
28	Sagen er, at ventetiden varierer meget, men kort ventetid virker til at være en tendens.	Virkelig godt
37	Venteværelset er for lille til så mange mennesker.	Virkelig godt
42	Personalet i ambulatoriet vidste ikke jeg kom, da min indkaldelse slet ikke var registreret.	Dårligt
45	Det kan mærkes, at ambulatoriet er en afdeling forskellig fra den afdeling, man er henvist fra.	Virkelig godt
48	Lægerne undskyldte ventetiden, men der var ingen information fra hende, der modtog.	Intet svar
49	Det var en rigtig god oplevelse af nogle rigtig professionelle folk.	Virkelig godt
52	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
54	Har både oplevet at komme ind 30 min. før og 30 min. senere. Men som regel kommer jeg ind til tiden eller inden for fem min.	Godt
55	Måske nogle nyere blade i venteværelset.	Godt
57	Ved første besøg blev jeg "glemt" efter henvendelse ved receptionen, journal vidst bortkommet. Ved sidste besøg skulle jeg have en ny tid efter et ½ år, men aftalesystemet var offline, så jeg ville få en ny tid pr. post, hvilket dog ikke er sket endnu nogle måneder senere.	Godt
62	Selve modtagelsen var udmærket, men ventetiden og effektiviteten på hospitalet var alt for lang.	Godt
65	Modtagelse/ventetid: På ortoklinikken i Århus er der sommetider en del ventetid, MEN så er der til gengæld også altid rigtig god tid og "service", når det er ens tur.	Virkelig godt
66	Meget kedelig venteværelse.	Godt



-  68 Det kunne være rigtig rart at få at vide, hvor lang ventetid der er. Virkelig godt
-  71 Nogle af de ansatte burde lære at være lidt mere glade og venlige. Godt

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

















<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
 14	Tilsyneladende ingen overensstemmelse imellem opfattelsen af, hvordan behandlingen rent faktisk foregår. Her tænker jeg på konkrete instrukser/handlingsplaner de forskellige afdelinger imellem. Der mangler simpelthen viden om, hvad der skal foregå og hvordan.	Dårligt
 34	Var ikke opmærksom på tænder var flyttet for langt og derfor "ventetid".	Godt
 39	De manglede tegning, og havde ingen information om min operation stort set, hvilket gjorde mig utrolig nervøs og bange. Men dette var ikke kun udelukkende en fejl fra sygehusets side, mere fra min læge NN, der havde glemt at aflevere papir osv. Det burde bare være i orden!	Godt
 49	Tilpasninger af bøjle.	Virkelig godt
 71	Bøjle blev lavet forkert.	Godt

## Kæbekirurgisk Ambulatorium

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









ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var nogen forvirring omkring kommunikationen mellem Regionstandplejen i Odense og Kæbekirurgisk ambulatorium i Århus.	Virkelig godt
4	De scanningsbilleder, vi havde betalt for på tandlægeskolen, havde undersøgende læge slet ikke kendskab til, og det var dem, der var blevet bedt om at tage stilling til. Vedkommende virkede ligeglad, da jeg nævnte det.	Dårligt
5	Vi er virkelig frustrerede over den måde, vi er blevet behandlet på. Vi har været inde ved flere forskellige, som har haft vidt forskellige meninger om forløbet. Derfor er behandlingen endnu ikke afsluttet. Vi er flere gange kørt forgæves til behandling, men når vi ankom, blev der ændret på forløbet pga., at lægerne ikke kunne blive enige om, hvilken behandling, der skulle foretages.	Dårligt
6	Alle er rare og venlige, og ved, hvad det er, de taler om, og på en måde så man som almindelig person forstår, hvad det er, de fortæller, og det er virkelig godt.	Intet svar
8	Anden gang efter besøg i ambulatoriet skulle jeg overnatte på hotellet. Jeg blev ført derover af en sygeplejerske. Fik hjælp på hotellet. Hele forløbet var godt og stor ros!	Godt
9	Jeg havde forestillet mig, at undersøgelsen af min søn ville være meget omfattende med tandafstøbninger, røntgen og så videre. Jeg havde virkelig gruet mig! Undersøgelsen indebar et hurtigt kig i drengens mund, og så var det overstået! Og det var selvfølgelig dejligt, men mere information kunne have sparet mig for unødigt bekymring. Dersom der havde været større problemer med hans mund, ville undersøgelsen nok også have været mere dybdegående. Jeg tror måske, det var hans egen tandlæge, der har været for dårlig til at informere mig, og ikke ambulatoriet.	Godt
11	God for voksne, dårlig for børn.	Godt
12	Jeg tror, at personalet er meget rare og nemme at være sammen med. De bedste mennesker, der findes.	Virkelig godt
13	Tandlægen var nordmand eller svensker, som jeg havde lidt svært ved at forstå, men klinikassistenten oversatte.	Godt
16	Tandplejerne kan mit navn og har sat sig ind i min situation - det har fået mig til at føle mig tryk og godt tilpas. Alle er meget professionelle og gør det bedste, de kan for mig - det eneste negative ved mit behandlingsforløb er mangel på information fra gang til gang.	Virkelig godt
17	Manglende information om ventetid efter de to første besøg. Jeg er ikke nået til behandlingsforløbet endnu.	Virkelig godt
18	Jeg synes, personalet var rigtig gode til at supplere hinanden, og stor set alle lægerne havde sat sig ind i min sag.	Virkelig godt

## Bilag 5

	19	Oplevede en meget nedvurderende tilgang fra især kontaktlæge, som viste sig ved bl.a., at hun talte henover hovedet på mig, og om mig. Sygeplejersken havde en venlig og nærværende tilgang. Det samme med den behandlende læge - en arrogant tilgang. Han informerede ikke om, hvad der skulle ske under behandlingen. Igen blev der talt henover hovedet på mig. Fornemmede/gættede mig bl.a. til, at der var optræk til et kirurgisk indgreb. Han lyttede ikke, svarede med enstavelserord på mine spørgsmål. En meget uværdig behandling. Jeg forlod stedet grædende over denne behandling.	Dårligt
	20	Generelt meget professionelle fagligt.	Godt
	24	Personalet var virkelig søde.	Virkelig godt
	25	Meget venligt personale.	Godt
	27	Der er to eller tre personaler her, som er fantastisk kompetente og har stor erfaring - det tror jeg.	Virkelig godt
	28	Generelt har jeg følt mig rigtig godt behandlet.	Virkelig godt
	30	Jeg fik at vide, at jeg kunne blive behandlet på tandlægeskolen efterfølgende, og der blev skrevet en henvisning dertil, men de vil ikke behandle mig, da de ikke ser noget problem, og hvis de skulle gøre det, ville det komme til at koste mig 10.000-15.000, og det har jeg ikke råd til.	Godt
	32	Det er på nuværende tidspunkt ikke afsluttet hverken mit undersøgelses- eller behandlingsforløb.	Godt
	35	Pga. sygdom er jeg blevet henvist til OUH og det er gået fint og hurtigt. Meget professionelt.	Godt
	39	Synes det fungerede rigtig godt som helhed. Men det, at de ikke havde mine papirer, tegninger osv., gjorde mig utrolig utryk og nervøs. Det er bare sådan noget, der SKAL være i orden, hvilket det overhovedet ikke var. Jeg måtte vente i lang tid, før bare det var lidt i orden, og det burde ikke hænge sådan sammen. Ellers fint forløb - godt personale, taler rigtig godt til patienterne.	Godt
	40	Ved undersøgelsen blev der gjort meget ud af, at der var stor mulighed for en hurtig behandling. Det er nu to måneder siden, og jeg har ikke hørt noget. Har ringet og talt med personalet flere gange, men der er ikke sket noget. Ville være rart med information om varigheden af min ventetid.	Godt
	41	Jeg havde fået en forkert tid, men det ordnede sig.	Godt
	45	Virkelig dejlig behandling af personalet, der udførte operationen. Jeg følte mig meget tryk.	Virkelig godt
	47	Tog cirka dobbelt så lang tid som først antaget.	Virkelig godt
	48	Første gang vi kom til afdelingen, blev en behandlingsmetode fravalgt, og derfor skulle vi komme igen en måned efter for at snakke med en anden læge samme sted, men som kunne henvise til dagkirurgisk. Her havde det været rart, at man ved første besøg, hvor vi ventede i 50 minutter på at komme ind i fem minutter, kunne have sendt os videre, så vi havde sluppet for anden gang også at vente 50 minutter. På dagkirurgisk gik alt til tiden, også på operationsdagen.	Intet svar
	54	De måtte gerne snakke lidt bedre sammen for nogen sagde, at jeg skulle det ene, mens nogen sagde, at jeg skulle noget andet.	Godt








- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 58 Jeg har været rigtig glad for den behandling, jeg har fået, og har følt mig meget velkommen, når jeg har været der. Det er nogle rigtig søde og dygtige mennesker, og jeg føler mig meget tryk i deres hænder. | Virkelig godt |
| ✎ | 59 Virkelig sødt og imødekomende personale.   | Virkelig godt |
| ✎ | 60 Jeg ville gerne have, at der havde været tid til at snakke med mig, men blev afvist med den begrundelse, at der var travlt.  | Godt          |
| ✎ | 62 Undersøgelsen foregik hurtigt og smertefrit, så det var i sig selv en god oplevelse. Men effektivt er virkelig en mangelvare på ambulatoriet og sikkert også på de andre afdelinger af hospitalet.             | Godt          |
| ✎ | 63 Henvissende specialtandlæge fik ikke besked om, jeg havde været på ambulatoriet. Og senere var min journal væk.  | Dårligt       |
| ✎ | 64 God og professionel behandling - dejlig "personlig" kontakt fra besøg til besøg:-)   | Virkelig godt |
| ✎ | 65 Ortopædklinikken ånder god stemning, høj faglighed og trygge hænder! Jeg glæder mig altid til, at jeg skal derud.  | Virkelig godt |
| ✎ | 66 Efter operationen havde man studeret de "gamle" røntgenbilleder, hvorfor en ny operation blev aftalt. Det var heldigvis ikke nødvendigt, da alt var OK.  | Godt          |

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

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> <b>Kommentar</b> 15 Meget utryk på hjemvejen efter operation. Var dårlig, hovedpine mm. SKULLE udskrives et par timer efter operation.	Godt
	20 Har fået behandling af mange forskellige, men meget venlig og god behandling fra samtlige. Dog en enkelt tandlæge, som ikke kan udvise empati på en passende måde. Ellers yderst god behandling.	Godt
	21 Rart at vide jeg altid har kunnet ringe, hvis jeg havde nogle spørgsmål, eller jeg skulle ændre en tid.	Virkelig godt
	27 Jeg følte altid mig i gode hænder, og at jeg altid kunne spørge, hvis jeg var i tvivl om noget og fik tilfredsstillende svar.	Virkelig godt
	40 Jeg venter stadig på svar - ved ikke, om de vil behandle mig. Ved at ringe til ambulatoriet, kommer der ikke mere information.	Godt
	62 Nej, det var tilpas. Men endnu engang er jeg nødt til at sige, at effektiviteten manglede kraftigt.	Godt
	63 Der blev talt hen over hovedet på mig.	Dårligt
	64 Stadig i behandling - tror på at også fremover vil jeg have en god fornemmelse under mine besøg på ambulatorium.	Virkelig 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 Jeg synes ambulatoriet er i gang med opgaven - det der skal laves med mig - og det er godt. Men en gang imellem synes jeg bare det er irriterende, fordi det gør lidt ondt på mig, men det har jeg respekt for. Så ingen problemer med det.	Godt
	3 Ros pga. god fleksibilitet, hvis man kom uanmeldt.	Godt
	4 Ambulatoriet virker professionelt og som et "ekspertsted". Eksperten er ikke god til at tale/formidle til børn (men dygtig og rar). Vigtigt at forældre var med til at "oversætte".	Godt
	5 Jeg synes, den "menneskelige" kontakt er rigtig god. Jeg føler næsten, vi er venner.	Virkelig godt
	6 Sygeplejersker og klinikassistenter er meget venlige og personlige!	Godt
	9 Når man har sit faste team er alt super!!! Ellers under al kritik!!! Mødetid burde aflyses, hvis lægen er syg, for lægerne lægger tonen på denne afdeling.	Godt
	10 Modtagelsen var god, sygeplejerskerne dygtige til at informere. Hvis man kom før, man havde tid, kom man også til så snart, der var ledigt og i begge tilfælde før tid! Der må gerne være større samarbejde på tværs af faggrænser, fx ved at sende en videre til anden læge med indsigt i de andre dele skaden har indflydelse på, når der er en sammenhæng.	Godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**




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

			<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	
	1	Modtagelsen var fin.	Godt
	6	Første tid måtte jeg desværre ringe afbud til. Kort tid efter modtog jeg et brev, hvori der stod, at jeg var UDEBLEVET fra den pågældende tid!	Godt
	10	Ja - mit første besøg blev udsat to gange, så det var først den tredje tid jeg fik, der blev den endelige, til trods for at min speciallæge havde skrevet haster. Jeg ventede fire måneder. Ventetiden forværrede min tilstand.	Godt
	11	6½ år siden - husker det ikke 100 %, men generelt godt, og kun lidt ventetid, ellers kommer de og siger, at der lige er lidt ventetid.	Virkelig 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")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	4	Glemte at sende notat.	Godt
	7	PC-nedbrud så jeg måtte have en helt ny tid.	Godt
	11	Glemte i ambulatoriet.	Virkelig godt



## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Man kan godt ringe til ens tandlæge og snakke lidt om forløbet.	Godt
3	Oplevede to læger, der sagde det stik modsatte af hinanden.	Godt
5	Jeg er utrolig glad for mine kontaktpersoner. Jeg føler, de ser mig som menneske - og ikke kun patient.	Virkelig godt
8	Jeg har oplevet problemer, når behandlingen involverer flere forskellige afdelinger. Ingen eller meget lidt kommunikation og forståelse for hvordan behandlingen for det ene giver problemer i et andet regi. Og derfor kan der ikke gives svar på de spørgsmål man som patient kan have. Så større indsigt i konsekvenser af behandlingen også udover ens eget fagområde.	Godt
9	Kan ikke kalde det direkte fejl, men jeg oplevede et meget dårligt besøg, da min faste odontolog var syg, og jeg så kom hos en anden og hjælpepersonale: en ekstrem dårlig kommunikation, mangel på viden om MIN tilstand og nærmest kritik, fordi jeg var der. Intet håndtryk, goddag eller farvel - bare en usædvanlig oplevelse, der gjorde mig utryk. Forhåbentlig enkeltstående.	Godt
10	Det er meget tydeligt, at der i sundhedssystemet er meget klare faggrænser, og at man, qua det, oplever manglende indsigt/forståelse for symptomsammenhæng eller relaterede skadepåvirkninger. Det slører det hele billede og muligheden for den bedste hjælp. Lægerne afhjælper kun den del, de har forstand på og vælger ikke at samarbejde på tværs af deres faggrænser - det er utilfredsstillende for den skadede!	Godt
11	Generelt har jeg været meget tilfreds indtil videre i de mange år, jeg er kommet.	Virkelig godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	6	Jeg har følt mig dårligt orienteret om, hvad behandlingen gik ud på, og hvor det helst skulle (skal) føre hen efter et meget langt behandlingsforløb!	Godt
	10	Man skal selv være meget aktiv i forhold til en uddybende journal, som efterfølgende kan bruges. Er i skrivende stund usikker på, om de rigtige parter får besked om behandling og forløb.	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.<sup>9</sup> 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.

---

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