

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





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

**Kirurgisk Afdeling (Holstebro/Herning)  
Hospitalsenheden Vest**

## **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 .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	109
	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:	503
Besvarelser fra afdelingens patienter:	310
Afdelingens svarprocent:	62%

### 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.

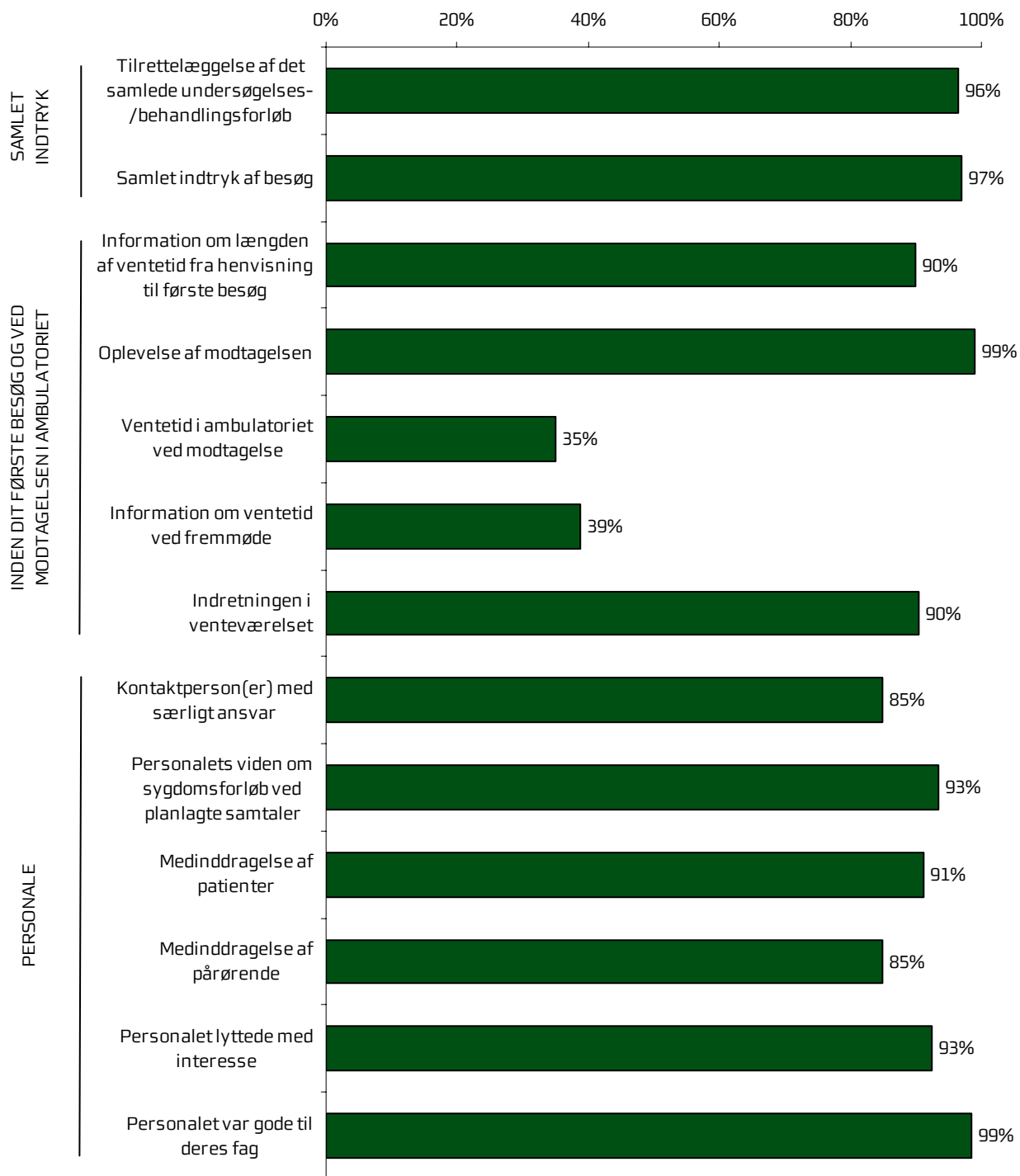


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

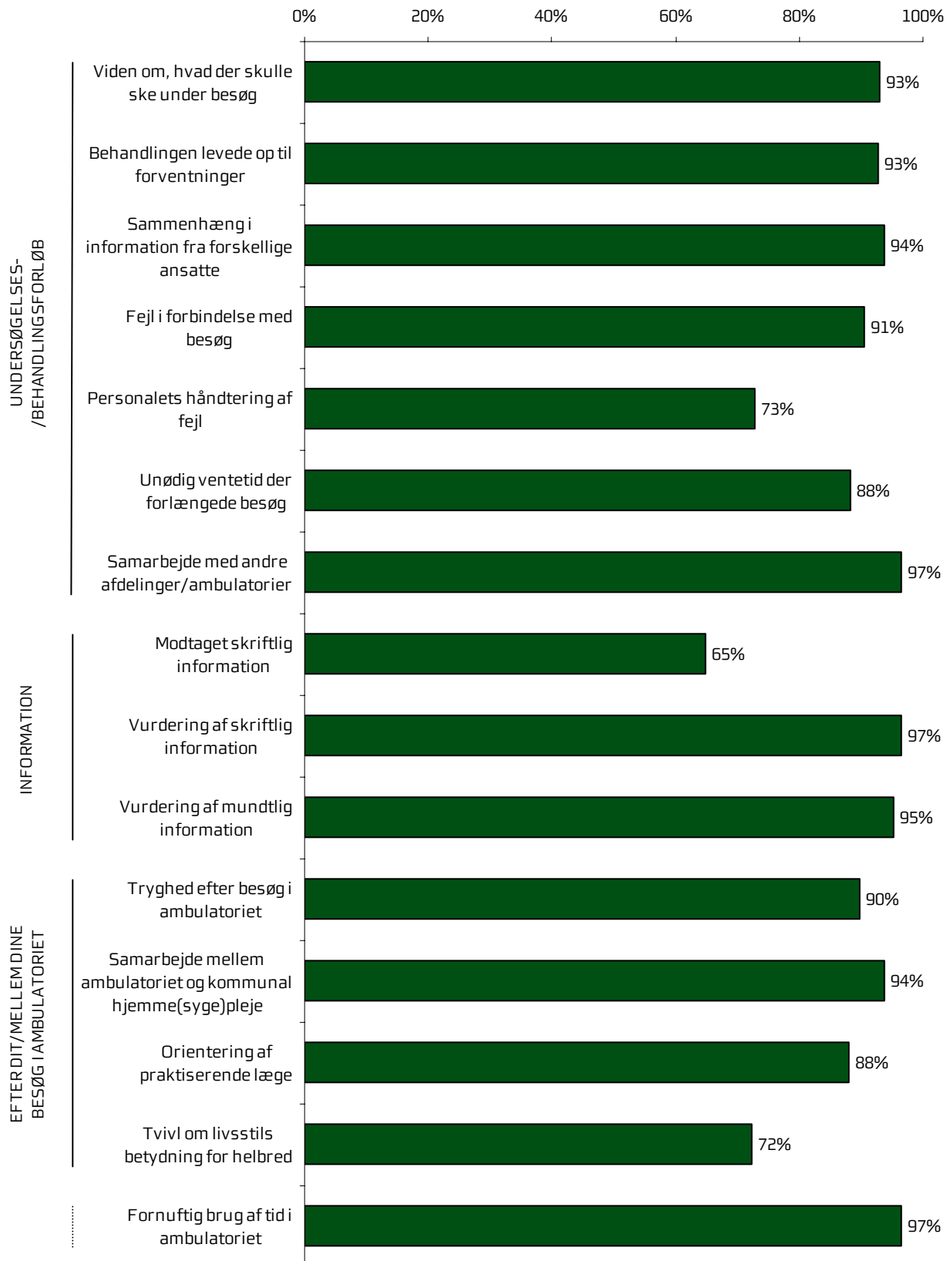
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

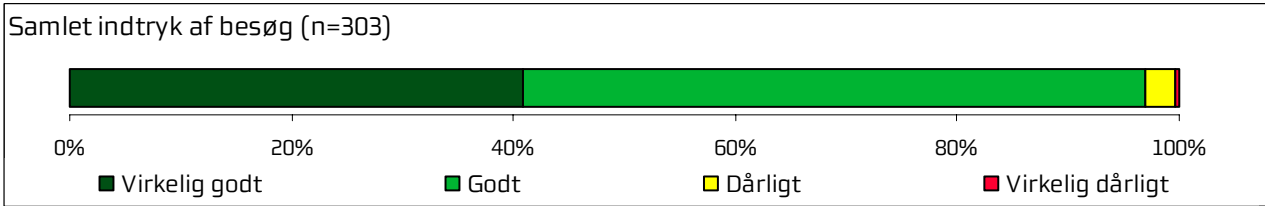
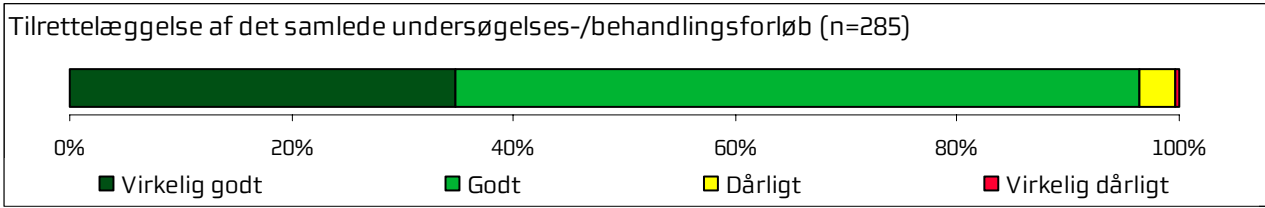
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

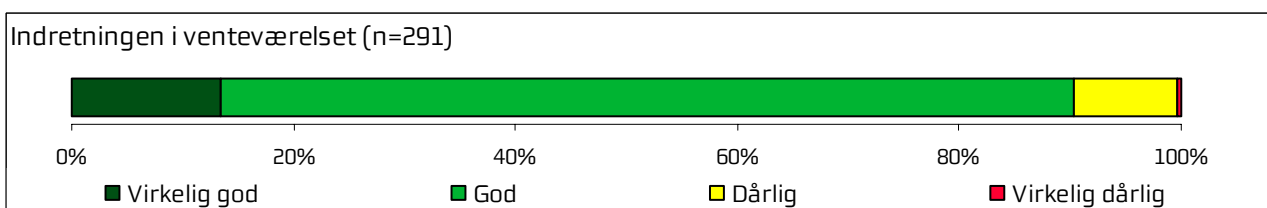
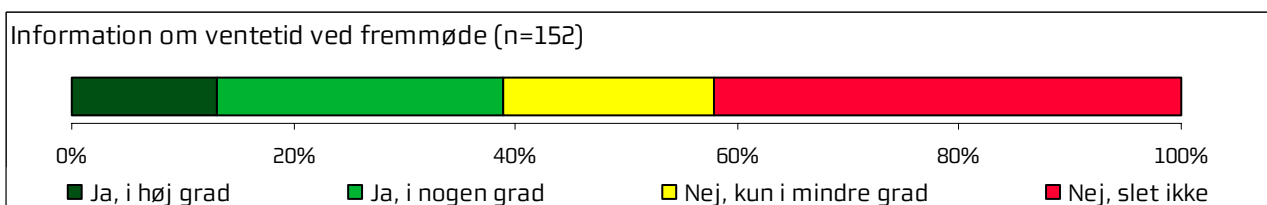
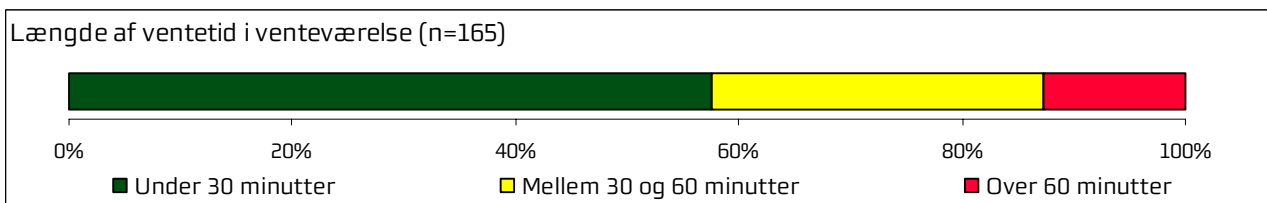
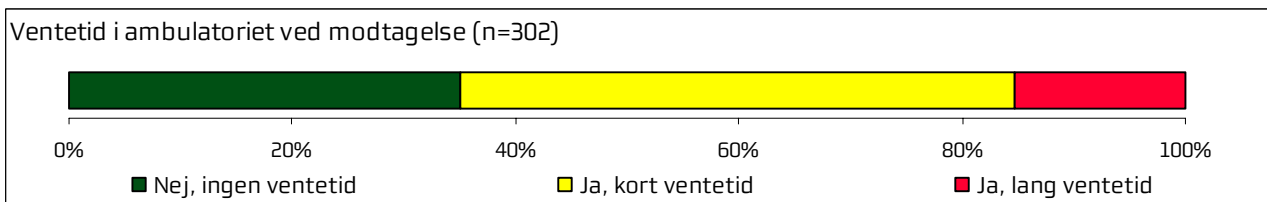
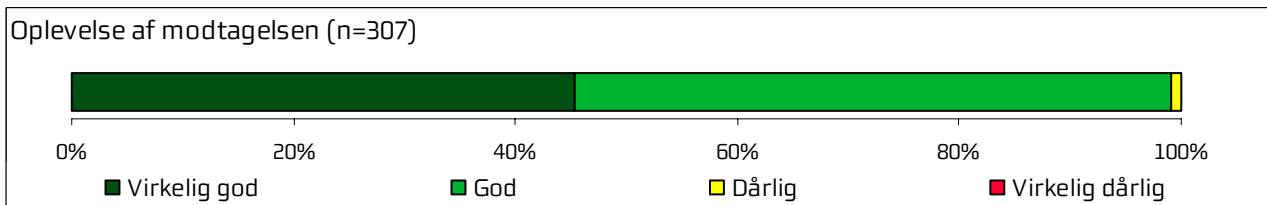
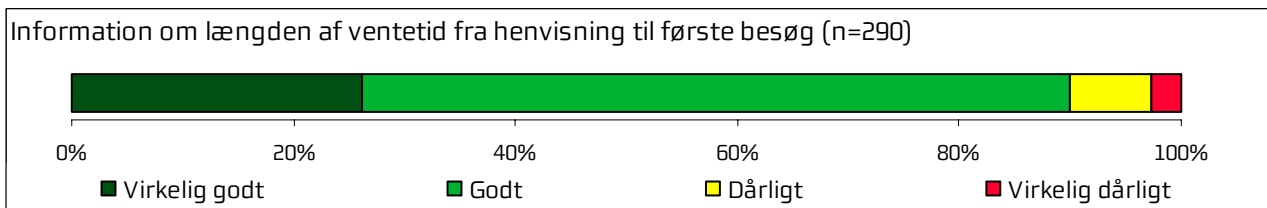




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	99%*	93%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%*	94%*	97%

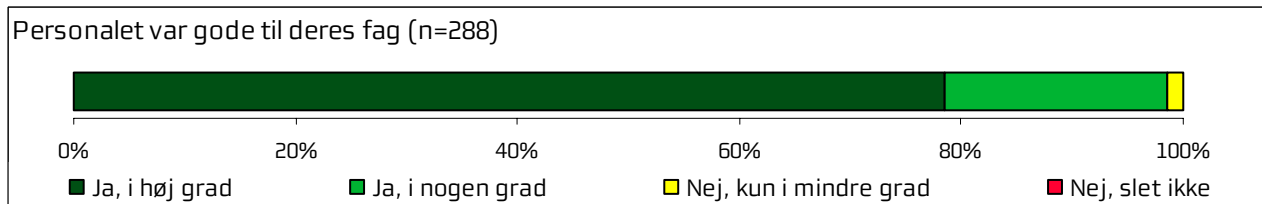
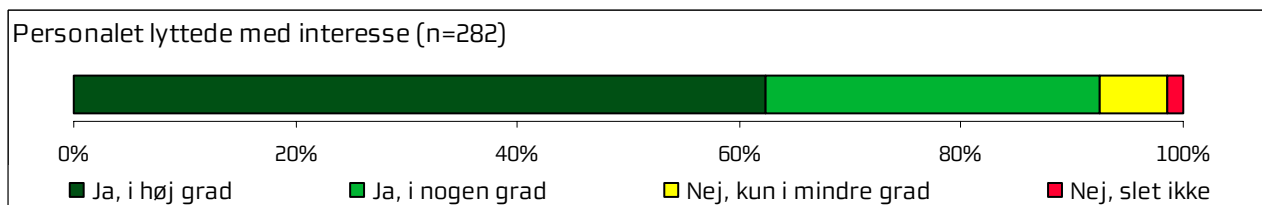
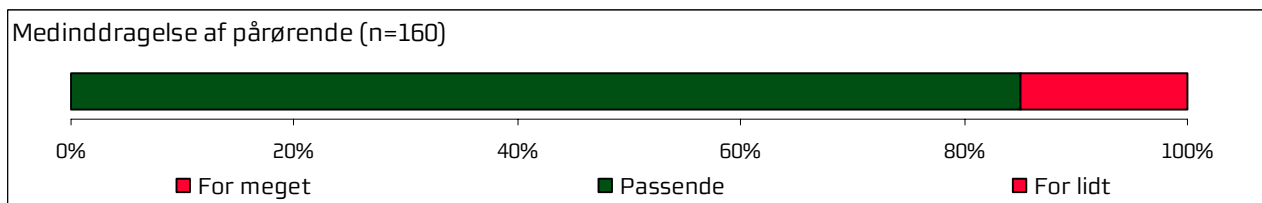
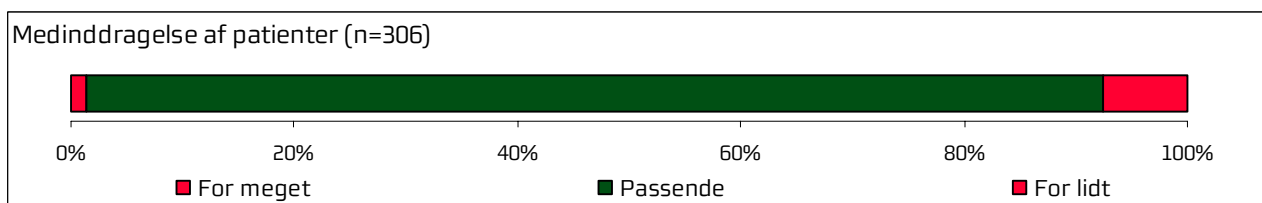
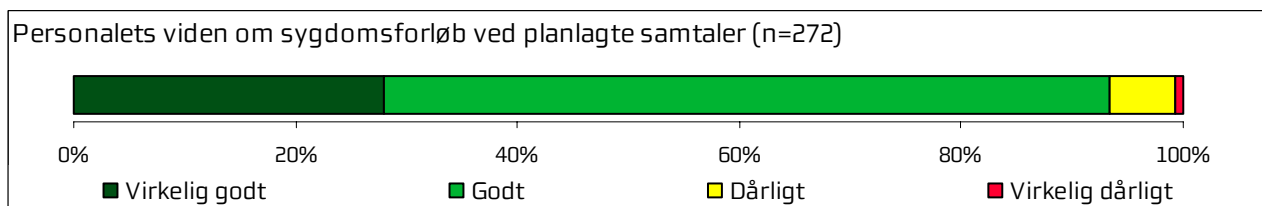
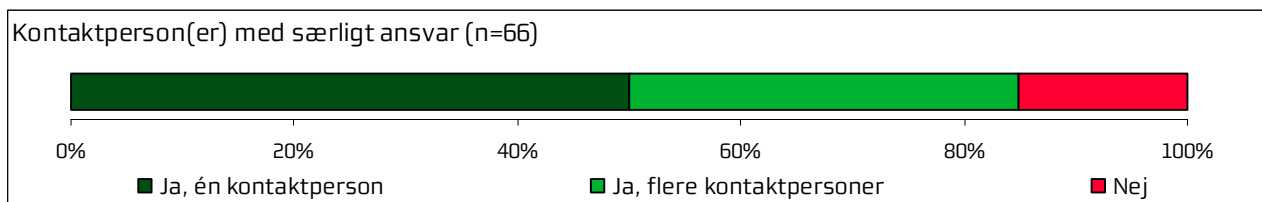
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	90%	-	-	96%*	85%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	35%	-	-	45%*	23%*	34%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	39%	-	-	49%*	29%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90%	-	-	96%*	70%*	88%

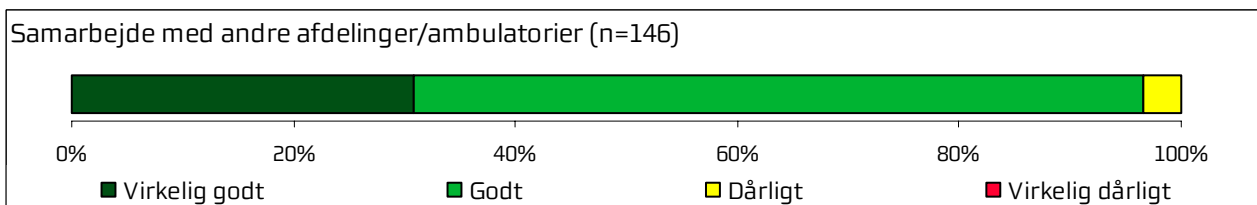
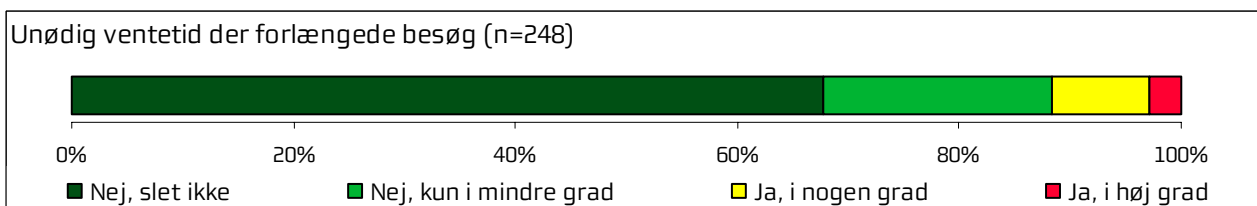
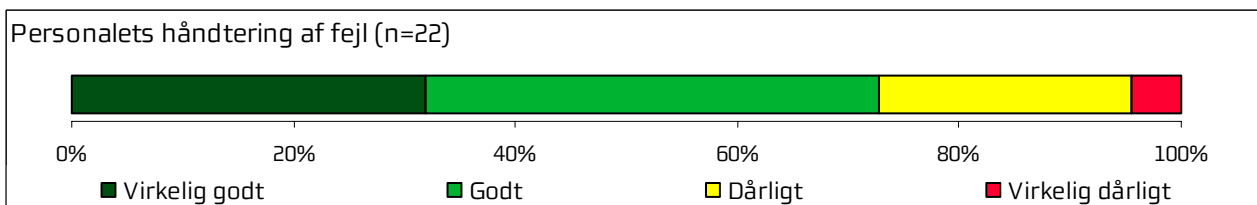
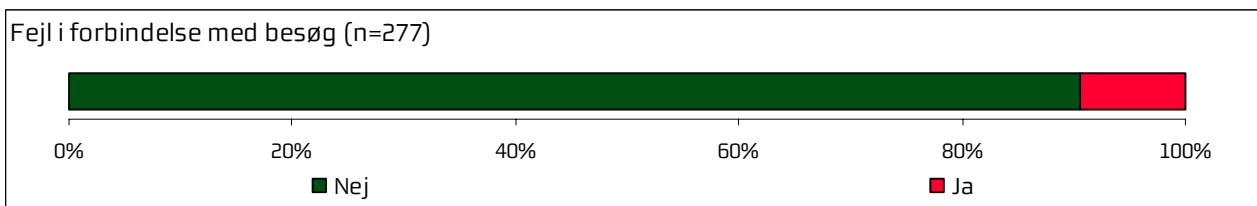
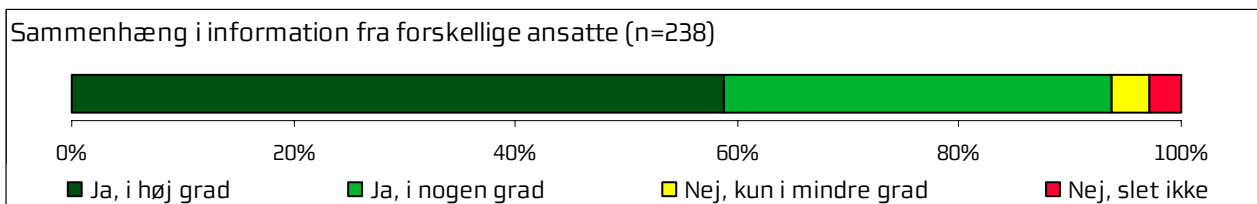
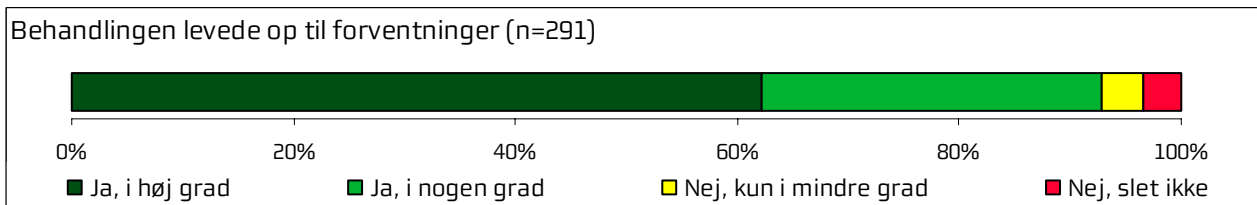
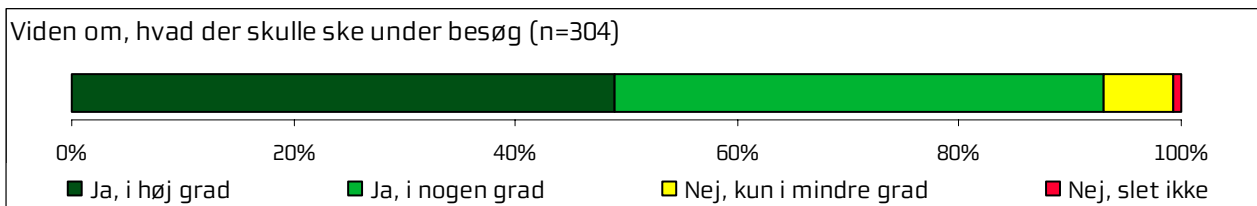
### 4.3 Personale



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?	85%	-	-	95%*	75%	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	98%*	89%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	96%*	84%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	94%*	79%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93%	-	-	98%*	90%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	94%*	98%

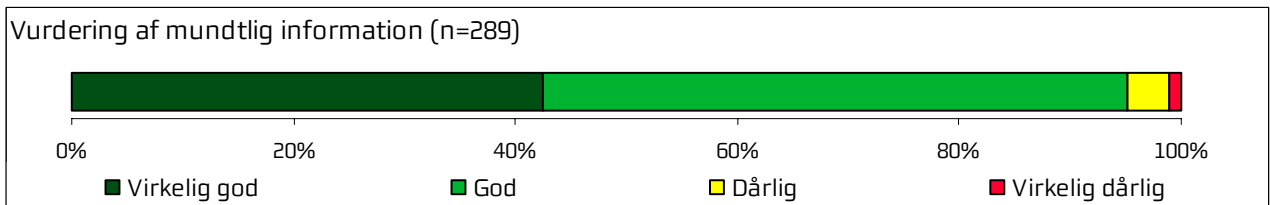
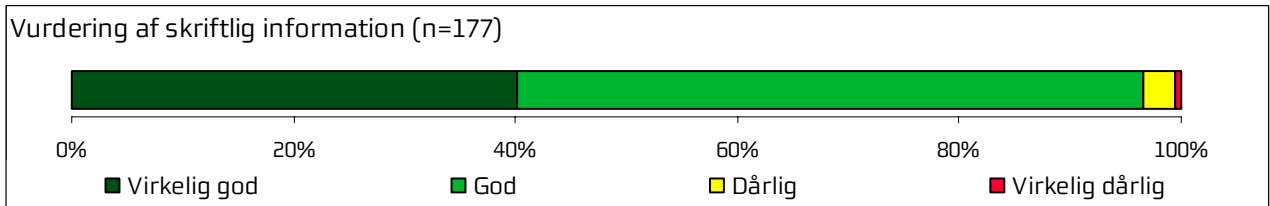
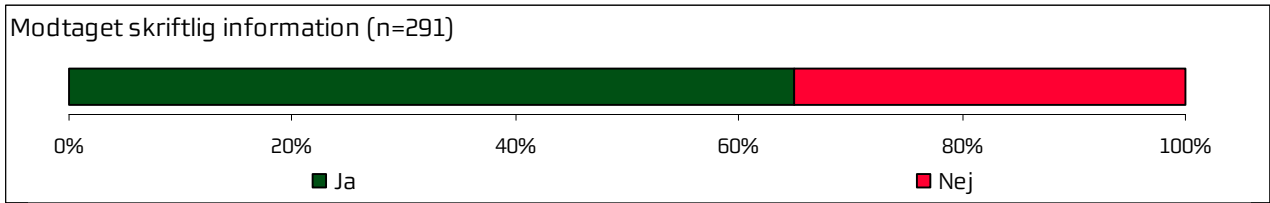
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	93%	-	-	94%	78%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	97%*	86%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	97%*	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	98%*	84%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73%	-	-	94%*	58%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	96%*	83%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	98%	85%*	93%

### 4.5 Information

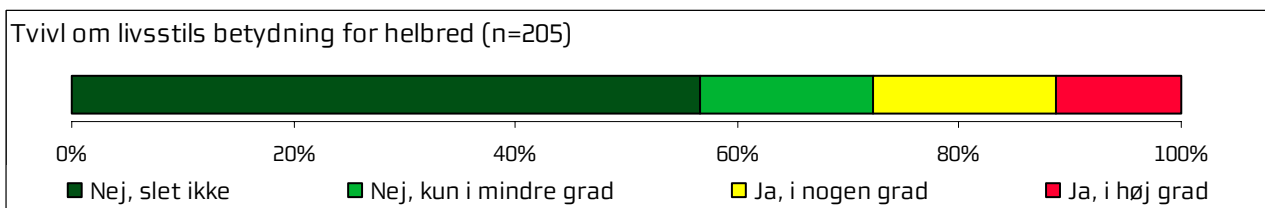
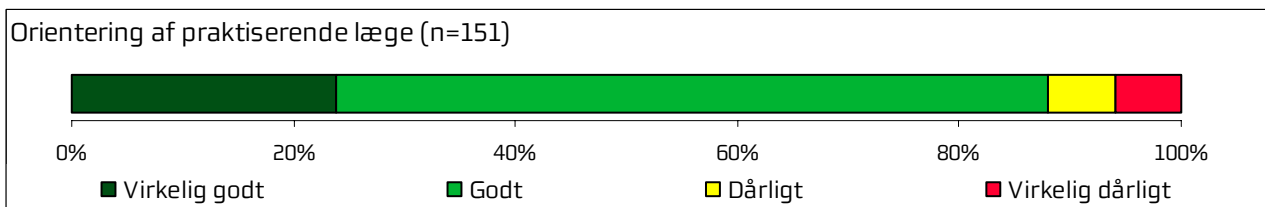
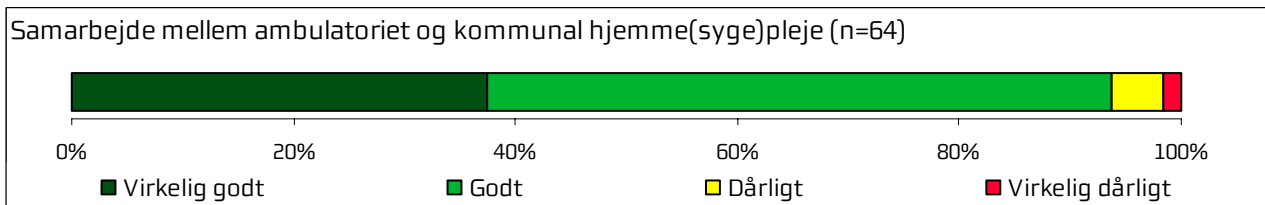
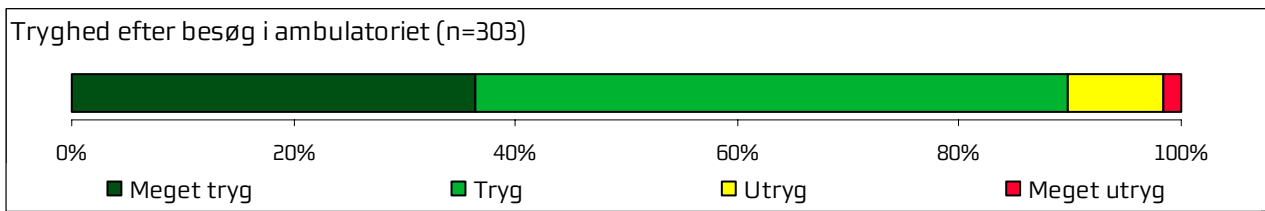




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	65%	-	-	71%	48%*	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	99%*	88%*	96%

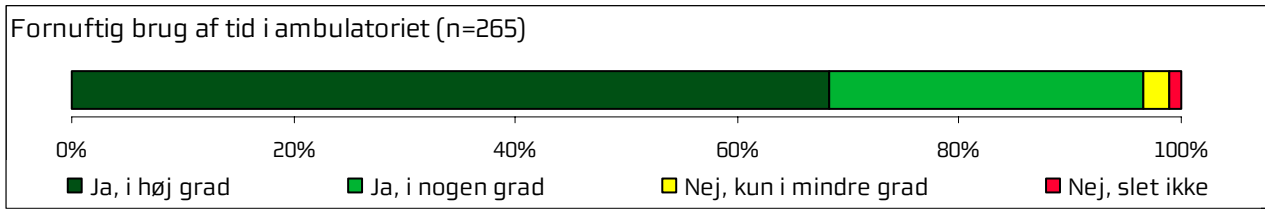
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	90%	-	-	97%*	89%	94%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94%	-	-	100%*	82%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	92%	69%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72%	-	-	87%*	67%	76%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%*	92%*	96%



## 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

<b>1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>		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>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: <b>4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	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"/>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: <b>5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	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"/>
<b>6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	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"/>
<b>7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					

Lebetnr.: &gt;lobnr.&lt;

### PERSONALE

<b>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)</b>	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</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"/>



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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbetr.: &gt;&gt;lobtr&lt;&lt;

## INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

<b>30. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> 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>32. 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>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) 62 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)		310	503
Køn	Mand	44%	47%
	Kvinde	56%	53%
Alder	0-19 år	2%	3%
	20-39 år	4%	9%
	40-59 år	40%	39%
	60-79 år	49%	44%
	80 år eller derover	5%	6%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale**

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" <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 oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

### **Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.<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		310	100
Alder	<b>0-19</b>	5	2%
	<b>20-39</b>	13	4%
	<b>40-59</b>	125	40%
	<b>60-79</b>	151	49%
	<b>80-</b>	16	5%
Køn	<b>Mand</b>	136	44%
	<b>Kvinde</b>	174	56%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	291	95%
	<b>Pårørende</b>	16	5%
Modersmål	<b>Dansk</b>	300	98%
	<b>Ikke dansk</b>	6	2%
Afsnit	<b>Brystkliniken, Holstebro</b>	37	12%
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	46	15%
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	17	5%
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	54	17%
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	39	13%
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	94	30%
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	23	7%

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

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</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>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		35	62	3	0	285	17	
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	0	4	1	
	<b>20-39</b>	33	67	0	0	12	0	
	<b>40-59</b>	34	61	4	0	116	7	
	<b>60-79</b>	35	62	3	1	139	9	
	<b>80-</b>	50	50	0	0	14	0	
Køn	<b>Mand</b>	35	62	3	0	125	8	
	<b>Kvinde</b>	34	62	3	1	160	9	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	61	3	0	268	16	
	<b>Pårørende</b>	21	79	0	0	14	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	62	3	0	276	16	
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	6	0	
Afsnit	<b>Brystklivnikken, Holstebro</b>	43	57	0	0	37	0	
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	49	47	5	0	43	2	
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	13	81	6	0	16	1	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	26	70	4	0	47	6	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	35	65	0	0	37	2	
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	28	66	5	1	86	5	
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	58	42	0	0	19	1	

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		41	56	3	0	303
Alder	<b>0-19</b>	20	80	0	0	5
	<b>20-39</b>	42	58	0	0	12
	<b>40-59</b>	40	56	4	1	124
	<b>60-79</b>	41	57	2	0	148
	<b>80-</b>	57	43	0	0	14
Køn	<b>Mand</b>	40	57	2	1	134
	<b>Kvinde</b>	41	56	3	0	169
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	55	3	0	284
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	56	3	0	293
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	6
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	57	43	0	0	37
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	53	44	2	0	45
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	12	76	12	0	17
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	32	64	2	2	53
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	41	56	3	0	39
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	35	61	3	0	93
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	58	42	0	0	19



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

		<b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		26	64	7	3	290	19	
Alder	<b>0-19</b>	25	25	50	0	4	1	
	<b>20-39</b>	50	33	17	0	12	1	
	<b>40-59</b>	22	69	7	3	115	10	
	<b>60-79</b>	26	65	6	3	144	6	
	<b>80-</b>	47	47	7	0	15	1	
Køn	<b>Mand</b>	22	68	9	2	125	10	
	<b>Kvinde</b>	30	61	6	4	165	9	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	63	7	3	272	18	
	<b>Pårørende</b>	13	73	13	0	15	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	64	8	3	280	19	
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	6	0	
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	48	45	3	3	33	4	
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	32	66	0	2	44	2	
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	14	86	0	0	14	2	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	16	64	14	6	50	4	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	34	58	5	3	38	1	
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	16	69	12	2	91	3	
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	40	60	0	0	20	3	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		45	54	1	0	307	0
Alder	<b>0-19</b>	20	80	0	0	5	0
	<b>20-39</b>	46	54	0	0	13	0
	<b>40-59</b>	40	59	1	0	124	0
	<b>60-79</b>	49	50	1	0	149	0
	<b>80-</b>	56	44	0	0	16	0
Køn	<b>Mand</b>	38	60	2	0	133	0
	<b>Kvinde</b>	51	49	1	0	174	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	53	1	0	288	0
	<b>Pårørende</b>	31	69	0	0	16	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	54	1	0	297	0
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	0	0	6	0
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	73	27	0	0	37	0
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	71	29	0	0	45	0
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	25	75	0	0	16	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	28	70	2	0	54	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	41	59	0	0	39	0
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	36	62	2	0	94	0
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	50	50	0	0	22	0

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

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		35	50	15	302	4
Alder	<b>0-19</b>	0	60	40	5	0
	<b>20-39</b>	46	31	23	13	0
	<b>40-59</b>	28	56	16	122	3
	<b>60-79</b>	40	47	14	148	1
	<b>80-</b>	50	43	7	14	0
Køn	<b>Mand</b>	30	56	14	135	1
	<b>Kvinde</b>	39	45	16	167	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	49	15	283	4
	<b>Pårørende</b>	31	50	19	16	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	49	16	292	4
	<b>Ikke dansk</b>	17	83	0	6	0
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	58	36	6	36	0
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	49	44	7	45	0
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	19	44	38	16	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	21	50	29	52	2
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	45	50	5	38	1
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	29	54	17	93	0
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	23	68	9	22	1

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		58	30	13	165	3
Alder	<b>0-19</b>	40	60	0	5	0
	<b>20-39</b>	57	14	29	7	0
	<b>40-59</b>	62	22	16	69	2
	<b>60-79</b>	53	38	10	80	1
	<b>80-</b>	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	65	28	6	81	1
	<b>Kvinde</b>	50	31	19	84	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	29	13	153	2
	<b>Pårørende</b>	60	30	10	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	29	13	161	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2	1
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	73	27	0	11	0
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	72	17	11	18	0
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	54	38	8	13	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	43	46	11	37	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	81	19	0	16	1
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	53	24	24	55	2
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	60	33	7	15	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	26	19	42	152	11	
Alder	<b>0-19</b>	20	20	0	60	5	0	
	<b>20-39</b>	0	17	50	33	6	1	
	<b>40-59</b>	11	27	19	43	63	5	
	<b>60-79</b>	16	25	18	41	76	3	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	2	
Køn	<b>Mand</b>	7	24	18	51	71	8	
	<b>Kvinde</b>	19	27	20	35	81	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	12	26	20	42	140	10	
	<b>Pårørende</b>	20	30	0	50	10	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	12	26	19	43	147	11	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	33	22	22	22	9	2	
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	18	35	29	18	17	1	
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	15	23	23	38	13	0	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	12	15	6	68	34	2	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	7	50	0	43	14	2	
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	8	27	25	40	52	3	
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	23	15	31	31	13	1	

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		13	77	9	0	291	9
Alder	<b>0-19</b>	40	60	0	0	5	0
	<b>20-39</b>	23	77	0	0	13	0
	<b>40-59</b>	9	79	12	0	117	2
	<b>60-79</b>	14	77	8	1	142	6
	<b>80-</b>	21	71	7	0	14	1
Køn	<b>Mand</b>	14	73	13	0	128	5
	<b>Kvinde</b>	13	80	7	1	163	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	12	77	10	0	274	8
	<b>Pårørende</b>	29	71	0	0	14	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	13	77	9	0	281	9
	<b>Ikke dansk</b>	17	83	0	0	6	0
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	17	80	3	0	35	0
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	14	74	12	0	42	2
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	6	81	13	0	16	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	10	79	12	0	52	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	6	86	6	3	35	4
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	18	73	10	0	91	1
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	15	75	10	0	20	2

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

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		50	35	15	66
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	-	-	-	0
	<b>40-59</b>	36	40	24	25
	<b>60-79</b>	60	34	6	35
	<b>80-</b>	60	0	40	5
Køn	<b>Mand</b>	55	27	18	22
	<b>Kvinde</b>	48	39	14	44
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	50	34	16	62
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	35	15	66
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	0
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	47	42	11	19
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	83	0	17	6
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	80	20	0	5
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	42	50	8	12
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	40	20	40	5
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	20	50	30	10
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	67	22	11	9

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</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>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		28	65	6	1	272	32	
Alder	<b>0-19</b>	0	75	25	0	4	1	
	<b>20-39</b>	38	62	0	0	13	0	
	<b>40-59</b>	26	66	7	0	110	11	
	<b>60-79</b>	28	65	5	2	130	19	
	<b>80-</b>	40	60	0	0	15	1	
Køn	<b>Mand</b>	28	63	8	1	122	13	
	<b>Kvinde</b>	28	67	4	1	150	19	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	65	6	1	258	29	
	<b>Pårørende</b>	17	75	8	0	12	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	65	6	1	263	32	
	<b>Ikke dansk</b>	20	80	0	0	5	0	
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	41	56	3	0	34	2	
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	40	55	5	0	40	6	
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	31	50	19	0	16	1	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	8	81	10	0	48	5	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	19	78	3	0	37	2	
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	24	68	5	3	78	13	
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	58	42	0	0	19	3	



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

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	91	8	306
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	5
	<b>20-39</b>	8	92	0	13
	<b>40-59</b>	1	90	9	124
	<b>60-79</b>	1	91	8	148
	<b>80-</b>	0	100	0	16
Køn	<b>Mand</b>	0	93	7	136
	<b>Kvinde</b>	2	89	8	170
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	91	8	287
	<b>Pårørende</b>	6	94	0	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	92	8	297
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	5
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	0	94	6	36
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	4	93	2	46
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	0	88	12	17
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	0	91	9	53
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	3	90	8	39
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	1	90	9	92
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	0	91	9	23

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	85	15	160	140
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	3	2
	<b>20-39</b>	0	83	17	6	7
	<b>40-59</b>	0	86	14	65	55
	<b>60-79</b>	0	82	18	76	70
	<b>80-</b>	0	100	0	10	6
Køn	<b>Mand</b>	0	88	12	69	65
	<b>Kvinde</b>	0	82	18	91	75
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	83	17	145	136
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	13	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	84	16	153	138
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	3	2
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	0	87	13	23	13
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	0	96	4	25	19
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	0	78	22	9	8
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	0	82	18	28	24
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	0	89	11	18	20
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	0	79	21	42	48
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	0	87	13	15	8

**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		62	30	6	1	282	23
Alder	<b>0-19</b>	40	60	0	0	5	0
	<b>20-39</b>	73	27	0	0	11	1
	<b>40-59</b>	65	26	6	3	120	4
	<b>60-79</b>	59	33	8	0	130	18
	<b>80-</b>	69	31	0	0	16	0
Køn	<b>Mand</b>	57	32	10	1	121	13
	<b>Kvinde</b>	66	29	3	2	161	10
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	30	6	2	264	22
	<b>Pårørende</b>	53	40	7	0	15	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	62	31	6	1	272	23
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	0	0	6	0
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	70	27	3	0	33	2
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	67	31	2	0	42	3
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	41	47	6	6	17	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	55	35	10	0	49	5
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	68	26	3	3	34	3
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	64	25	10	1	84	10
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	61	35	0	4	23	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		78	20	1	0	288	21	
Alder	<b>0-19</b>	60	40	0	0	5	0	
	<b>20-39</b>	69	23	8	0	13	0	
	<b>40-59</b>	75	23	2	0	122	3	
	<b>60-79</b>	83	17	1	0	132	18	
	<b>80-</b>	81	19	0	0	16	0	
Køn	<b>Mand</b>	78	20	2	0	127	9	
	<b>Kvinde</b>	79	20	1	0	161	12	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	78	20	1	0	270	20	
	<b>Pårørende</b>	80	20	0	0	15	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	78	20	1	0	278	21	
	<b>Ikke dansk</b>	83	17	0	0	6	0	
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	83	17	0	0	36	0	
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	88	12	0	0	43	3	
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	77	15	8	0	13	4	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	69	27	4	0	51	3	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	79	21	0	0	39	0	
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	81	18	1	0	84	10	
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	64	36	0	0	22	1	

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		49	44	6	1	304	2
Alder	<b>0-19</b>	0	80	20	0	5	0
	<b>20-39</b>	23	54	23	0	13	0
	<b>40-59</b>	51	45	4	0	124	0
	<b>60-79</b>	48	44	6	1	149	1
	<b>80-</b>	85	8	8	0	13	1
Køn	<b>Mand</b>	44	49	7	1	134	0
	<b>Kvinde</b>	53	41	6	1	170	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	44	6	1	287	1
	<b>Pårørende</b>	50	43	7	0	14	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	48	45	6	1	294	2
	<b>Ikke dansk</b>	83	17	0	0	6	0
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	56	39	6	0	36	0
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	54	39	7	0	46	0
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	19	56	19	6	16	1
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	43	53	2	2	53	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	50	42	8	0	38	0
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	57	39	4	0	92	1
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	30	57	13	0	23	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Levede behandlingen op til dine forventninger?</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		62	31	4	3	291	14
Alder	<b>0-19</b>	60	40	0	0	5	0
	<b>20-39</b>	46	23	23	8	13	0
	<b>40-59</b>	57	36	2	5	122	3
	<b>60-79</b>	66	28	4	2	137	10
	<b>80-</b>	93	7	0	0	14	1
Køn	<b>Mand</b>	62	33	3	2	131	3
	<b>Kvinde</b>	63	29	4	4	160	11
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	32	4	4	275	12
	<b>Pårørende</b>	85	15	0	0	13	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	62	31	4	4	281	14
	<b>Ikke dansk</b>	83	17	0	0	6	0
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	74	23	3	0	35	1
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	66	30	5	0	44	2
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	33	47	7	13	15	1
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	49	39	4	8	51	1
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	66	24	5	5	38	1
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	67	30	1	1	86	7
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	59	27	9	5	22	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		59	35	3	3	238	60
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	0	2	3
	<b>20-39</b>	73	27	0	0	11	2
	<b>40-59</b>	54	39	2	5	99	22
	<b>60-79</b>	59	34	5	2	113	31
	<b>80-</b>	85	15	0	0	13	2
Køn	<b>Mand</b>	61	33	4	2	102	31
	<b>Kvinde</b>	57	36	3	4	136	29
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	35	4	3	226	54
	<b>Pårørende</b>	60	40	0	0	10	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	36	3	3	229	60
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	0	0	5	0
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	53	44	0	3	34	2
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	63	34	3	0	35	8
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	45	45	0	9	11	6
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	43	46	6	6	35	14
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	75	19	3	3	32	7
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	64	31	4	1	72	20
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	53	37	5	5	19	3

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		99	1	149	140
Alder	<b>0-19</b>	100	0	2	3
	<b>20-39</b>	100	0	7	6
	<b>40-59</b>	100	0	57	58
	<b>60-79</b>	97	3	74	67
	<b>80-</b>	100	0	9	6
Køn	<b>Mand</b>	100	0	70	61
	<b>Kvinde</b>	97	3	79	79
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	139	133
	<b>Pårørende</b>	100	0	8	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	144	136
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	3	2
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	100	0	16	16
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	100	0	27	16
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	100	0	8	7
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	100	0	26	26
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	100	0	21	17
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	98	2	42	46
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	89	11	9	12



**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	267
Alder	<b>0-19</b>	80	20	5
	<b>20-39</b>	92	8	13
	<b>40-59</b>	98	2	108
	<b>60-79</b>	97	3	127
	<b>80-</b>	100	0	14
Køn	<b>Mand</b>	98	2	124
	<b>Kvinde</b>	96	4	143
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	97	3	251
	<b>Pårørende</b>	100	0	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	97	3	260
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	5
Afsnit	<b>Brystkliniken, Holstebro</b>	97	3	30
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	100	0	38
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	100	0	13
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	94	6	49
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	97	3	34
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	99	1	83
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	90	10	20

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		96	4	267
Alder	<b>0-19</b>	100	0	5
	<b>20-39</b>	100	0	13
	<b>40-59</b>	95	5	110
	<b>60-79</b>	97	3	125
	<b>80-</b>	93	7	14
Køn	<b>Mand</b>	98	2	122
	<b>Kvinde</b>	94	6	145
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	252
	<b>Pårørende</b>	92	8	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	260
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	5
Afsnit	<b>Brystkliniken, Holstebro</b>	97	3	30
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	95	5	39
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	100	0	13
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	94	6	48
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	100	0	34
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	96	4	83
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	95	5	20

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		92	8	143
Alder	<b>0-19</b>	-	-	3
	<b>20-39</b>	75	25	8
	<b>40-59</b>	89	11	66
	<b>60-79</b>	97	3	61
	<b>80-</b>	100	0	5
Køn	<b>Mand</b>	97	3	66
	<b>Kvinde</b>	88	12	77
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	138
	<b>Pårørende</b>	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	92	8	138
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Afsnit	<b>Brystkliniken, Holstebro</b>	94	6	16
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	96	4	26
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	80	20	5
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	89	11	28
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	100	0	16
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	95	5	40
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	75	25	12

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	41	23	5	22	2	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>40-59</b>	27	45	18	9	11	2	
	<b>60-79</b>	17	33	50	0	6	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>Kvinde</b>	28	44	22	6	18	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	43	24	5	21	2	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	41	23	5	22	2	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	33	50	17	0	6	1	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	40	20	40	0	5	0	
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	40	40	20	0	5	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		68	21	9	3	248	33
Alder	<b>0-19</b>	100	0	0	0	4	1
	<b>20-39</b>	75	17	8	0	12	0
	<b>40-59</b>	68	20	8	4	100	17
	<b>60-79</b>	64	23	10	3	120	14
	<b>80-</b>	83	8	8	0	12	1
Køn	<b>Mand</b>	69	21	9	1	108	15
	<b>Kvinde</b>	67	20	9	4	140	18
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	22	8	3	232	31
	<b>Pårørende</b>	69	8	23	0	13	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	20	8	3	238	33
	<b>Ikke dansk</b>	50	33	17	0	6	0
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	71	24	3	3	34	0
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	73	20	2	5	41	2
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	55	36	9	0	11	3
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	62	27	8	3	37	12
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	71	20	6	3	35	2
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	64	17	16	3	70	14
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	75	10	15	0	20	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		31	66	3	0	146	66	71
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	0	2	2	1
	<b>20-39</b>	38	63	0	0	8	0	4
	<b>40-59</b>	29	68	3	0	63	23	32
	<b>60-79</b>	32	63	5	0	63	40	33
	<b>80-</b>	40	60	0	0	10	1	1
Køn	<b>Mand</b>	33	65	2	0	60	32	33
	<b>Kvinde</b>	29	66	5	0	86	34	38
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	65	4	0	136	61	67
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	8	4	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	65	4	0	139	65	69
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	3	1	2
Afsnit	<b>Brystklínikken, Holstebro</b>	38	58	4	0	24	7	4
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	45	55	0	0	20	12	9
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	18	82	0	0	11	3	2
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	26	68	5	0	19	15	15
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	32	64	4	0	25	4	8
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	24	70	5	0	37	19	30
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	30	70	0	0	10	6	3

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

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		65	35	291
Alder	<b>0-19</b>	100	0	5
	<b>20-39</b>	77	23	13
	<b>40-59</b>	64	36	121
	<b>60-79</b>	63	37	137
	<b>80-</b>	67	33	15
Køn	<b>Mand</b>	63	37	127
	<b>Kvinde</b>	66	34	164
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	65	35	272
	<b>Pårørende</b>	69	31	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	65	35	282
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	6
Afsnit	<b>Brystkliniken, Holstebro</b>	61	39	33
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	61	39	46
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	71	29	14
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	67	33	51
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	68	32	38
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	67	33	87
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	59	41	22

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		40	56	3	1	177	0
Alder	<b>0-19</b>	40	60	0	0	5	0
	<b>20-39</b>	40	60	0	0	10	0
	<b>40-59</b>	38	57	4	1	76	0
	<b>60-79</b>	41	57	3	0	76	0
	<b>80-</b>	50	50	0	0	10	0
Køn	<b>Mand</b>	38	58	3	1	74	0
	<b>Kvinde</b>	42	55	3	0	103	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	56	3	1	166	0
	<b>Pårørende</b>	36	64	0	0	11	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	40	56	3	1	170	0
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	47	53	0	0	17	0
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	48	52	0	0	25	0
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	33	67	0	0	9	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	42	52	3	3	33	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	40	56	4	0	25	0
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	36	60	4	0	55	0
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	31	62	8	0	13	0



Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		43	53	4	1	289
Alder	<b>0-19</b>	40	60	0	0	5
	<b>20-39</b>	42	58	0	0	12
	<b>40-59</b>	44	50	3	3	115
	<b>60-79</b>	41	53	6	0	143
	<b>80-</b>	43	57	0	0	14
Køn	<b>Mand</b>	45	51	3	1	127
	<b>Kvinde</b>	41	54	4	1	162
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	52	4	1	271
	<b>Pårørende</b>	33	67	0	0	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	53	4	1	281
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	49	51	0	0	35
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	47	51	2	0	43
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	25	67	8	0	12
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	35	62	2	2	52
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	47	47	3	3	36
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	42	52	6	1	89
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	50	41	9	0	22

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		36	53	9	2	303
Alder	<b>0-19</b>	40	60	0	0	5
	<b>20-39</b>	25	50	17	8	12
	<b>40-59</b>	38	48	11	2	125
	<b>60-79</b>	34	59	7	1	147
	<b>80-</b>	50	50	0	0	14
Køn	<b>Mand</b>	37	53	9	1	133
	<b>Kvinde</b>	36	54	8	2	170
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	53	9	2	285
	<b>Pårørende</b>	40	60	0	0	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	54	9	2	293
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	0	0	6
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	33	61	6	0	36
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	35	61	4	0	46
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	20	73	7	0	15
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	35	52	8	6	52
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	45	50	3	3	38
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	38	48	14	0	93
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	39	43	13	4	23

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

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		38	56	5	2	64	15	218
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	0	1	0	4
	<b>20-39</b>	20	80	0	0	5	1	7
	<b>40-59</b>	29	57	10	5	21	7	92
	<b>60-79</b>	39	58	3	0	31	5	108
	<b>80-</b>	83	17	0	0	6	2	7
Køn	<b>Mand</b>	32	60	8	0	25	3	104
	<b>Kvinde</b>	41	54	3	3	39	12	114
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	58	5	2	59	13	207
	<b>Pårørende</b>	75	25	0	0	4	1	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	56	5	2	59	14	215
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	4	1	1
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	63	38	0	0	16	2	17
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	17	83	0	0	6	4	34
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	40	40	20	0	5	1	11
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	33	44	11	11	9	3	40
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	29	71	0	0	7	0	30
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	25	67	8	0	12	5	73
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	33	67	0	0	9	0	13

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		24	64	6	6	151	154	
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	0	1	4	
	<b>20-39</b>	0	60	20	20	5	8	
	<b>40-59</b>	21	66	9	4	53	71	
	<b>60-79</b>	27	62	4	7	81	66	
	<b>80-</b>	27	73	0	0	11	5	
Køn	<b>Mand</b>	27	61	5	7	59	76	
	<b>Kvinde</b>	22	66	7	5	92	78	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	62	6	6	140	147	
	<b>Pårørende</b>	10	90	0	0	10	6	
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	64	6	6	142	153	
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	1	
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	65	29	6	0	17	19	
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	28	68	0	4	25	20	
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	18	64	0	18	11	6	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	15	65	12	8	26	27	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	14	57	7	21	14	25	
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	14	77	7	2	44	49	
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	29	64	7	0	14	8	

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</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>Antal patienter</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		57	16	17	11	205	97
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	0	1	4
	<b>20-39</b>	57	14	29	0	7	6
	<b>40-59</b>	56	15	17	12	84	39
	<b>60-79</b>	55	16	17	13	102	45
	<b>80-</b>	82	9	9	0	11	3
Køn	<b>Mand</b>	54	22	14	11	93	43
	<b>Kvinde</b>	59	11	19	12	112	54
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	57	16	16	11	194	90
	<b>Pårørende</b>	63	0	25	13	8	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	16	16	11	199	93
	<b>Ikke dansk</b>	33	0	33	33	3	3
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	64	8	16	12	25	9
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	66	13	16	6	32	13
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	47	20	0	33	15	1
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	42	13	26	19	31	23
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	68	9	18	5	22	17
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	56	21	18	5	66	26
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	50	21	7	21	14	8

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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		68	28	2	1	265	36
Alder	<b>0-19</b>	67	33	0	0	3	2
	<b>20-39</b>	85	15	0	0	13	0
	<b>40-59</b>	65	31	3	2	111	10
	<b>60-79</b>	69	28	2	1	124	22
	<b>80-</b>	79	21	0	0	14	2
Køn	<b>Mand</b>	65	31	3	1	117	15
	<b>Kvinde</b>	71	26	1	1	148	21
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	70	26	2	1	250	32
	<b>Pårørende</b>	42	58	0	0	12	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	29	2	1	256	35
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	0	0	5	1
Afsnit	<b>Brystklinikken, Holstebro</b>	76	24	0	0	33	1
	<b>Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro</b>	78	23	0	0	40	4
	<b>Karkirurgisk Funktion, Herning</b>	40	30	20	10	10	6
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	64	31	2	2	45	7
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	77	20	3	0	35	4
	<b>Kirurgisk Dagafsnit, Herning</b>	62	35	2	1	81	13
	<b>Plastikkirurgisk Funktion, Herning</b>	71	29	0	0	21	1

## 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.

**Brystklinikken, Holstebro**





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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Røntgenlægen, som scannede mine testikler, udviste meget hensynsfuldhed med hensyn til min eventuelle blufærdighed, og lagde et klæde over mine kønsdele, medens hun scannede testiklerne.	Godt
2	Utrolig sødt og medmenneskeligt personale med stor omsorg for patienten.	Virkelig godt
3	Det gik rigtig fint.	Virkelig godt
5	Jeg synes, at måden de modtog mig på, var venlig og smilende, og at de havde en god forståelse for at man var spændt på, om det eventuelt var noget alvorligt.	Godt
6	De gør deres bedste, men der er for lidt personale.	Godt
9	Efter undersøgelsen skulle jeg møde igen efter et par dage og modtage svaret. Dette ville jeg gerne have været oplyst om, da jeg blev indkaldt til undersøgelse, af hensyn til mit arbejde.	Godt
10	Jeg er tilfreds. Jeg har mødt stor omsorg fra personalet.	Godt
11	Tog meget hensyn til mine personlige behov. Meget god indlevelse og forståelse.	Godt
12	Gav tryghed.	Virkelig godt
15	Alt var godt!	Virkelig godt
16	Både læger og sygeplejersker var søde og nærværende. Altid parate til at besvare spørgsmål. Jeg følte mig tryk og godt behandlet, både sygdomsmæssigt og menneskeligt. Godt med et hospital i området!	Virkelig godt




**Brystklinikken, Holstebro**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Positiv oplevelse.	Virkelig godt
	13	Jeg oplevede en fejl, idet jeg fik en opringning fra ambulatoriet om en tid, uden jeg havde fået en skriftlig information (som var aftalt) om min sygdomssituation fra den afdeling, som jeg først havde været i kontakt med.	Godt
	15	ALT var til ug.	Virkelig godt
	17	Er opereret på Aros privathospital. Fik god behandling og information om forløbet.	Virkelig godt








## Brystklinikken, Holstebro

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Der var beskrevet det forkerte bryst før operation - fejlen blev rettet :)	Virkelig godt




## Brystklinikken, Holstebro

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Fik at vide ved brystbevarende operation, hvis de fandt mere, ville de fjerne brystet. Derfor kom det som en stor overraskelse nogle dage efter, at jeg skulle have bryst fjernet.	Virkelig godt
	3	Det gik fint.	Virkelig godt
	4	Anden gang jeg var til undersøgelse, skulle jeg til en ekstra scanning og resultatet af den undersøgelse blev givet i venteværelset, hvor der også sad andre patienter.	Godt
	5	Havde lidt svært ved at forstå en svensktalende læge, men der var god hjælp fra to sygeplejersker. Lægen var meget flink, det var ikke det, måske er det bare mig, der har svært ved at forstå sproget.	Godt
	8	Det er frustrerende, at lægerne ikke er enige i Holstebro og Viborg.	Godt
	14	Jeg mener, at ambulatoriet er et behageligt sted at komme med et meget kompetent personale.	Virkelig godt
	15	Alt var til U.G.	Virkelig godt

## Brystklinikken, Holstebro

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








	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Har haft kontakt treforskellige læger (udenlandske). Var lidt frustreret både sprogmæssigt og kommunikationsmæssigt fra den ene læge til den anden.	Virkelig godt
	12	Behagelig atmosfære.	Virkelig godt
	15	Positiv oplevelse.	Virkelig godt

## Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Såvel sygeplejersken som lægen NN viste forståelse og beslutningskraft.	Virkelig godt
3	Meget godt tilfreds.	Virkelig godt
4	Særlig god orientering/forklaring af den læge, som undersøgte mig til sidst.	Virkelig godt
5	Jeg har fået god behandling af venligt personale - hjælpsomme. Jeg tror også, jeg har været heldig fra start til operation gik der kun fire en halv måned. Tre kikkertundersøgelser og en scanning. Jeg mener selv at have fået en god behandling.	Godt
6	Jeg synes, at alle var søde og rare, en god snak om de ting, jeg var der for.	Virkelig godt
8	Har kun godt at sige om ambulatoriet/forløbet.	Virkelig godt
11	Kommunikationen mellem og efter besøgene fungerede overhovedet ikke. Jeg anede på intet tidspunkt, hvem der var ansvarlig for det videre forløb. Min egen læge - praktiserende - vidste ej heller besked, men han formåede at trække i nogle tråde, så vi langsomt kom videre. Forløbet var alt for langt og alt for frustrerende pga. manglende ansvarlighed fra en eller anden, som skulle have været kontaktperson.	Dårligt
13	Jeg vil anbefale, at man ikke bruger movprepulver til udtømmning af tarmen, men Phosphoral, der er MEGET mildere at indtage.	Godt
18	De var bare så søde.	Virkelig godt
19	Jeg kom til behandling tre gange i døgnet, der var aldrig ventetid af betydning. For mig var det en god oplevelse.	Virkelig godt

**Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**










ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 I indkaldelsen stod der: tag af sted i god tid for at have tid til at finde parkeringsplads. Det kan være vanskeligt. Jeg tog af sted i god tid, fandt nemt en parkeringsplads og mødte ca. 20 min. før tid i ambulatoriet. Det var omkring frokosttid. En sygeplejerske modtog mig meget venligt. Hun forklarede, at lægen NN var kommet tilbage efter frokost, og at jeg kunne komme til med det samme. Det var måske lidt uheldigt, at ventende patienter, patienter, der forberedes og patienter, der afsluttes befandt sig i samme lokale. Da der udover mig kun var en færdigbehandlet patient i ambulatoriet, gjorde det ikke så meget.	Virkelig godt
	8 Jeg fik tid i kirurgisk ambulatorium ganske kort tid efter henvisningen. Jeg fik en virkelig god modtagelse og ventetiden var ganske kort.	Virkelig godt
	10 Blev virkelig godt modtaget, lige fra jeg talte med sekretæren, til jeg gik derfra igen.	Virkelig godt
	12 Der var tale om en lille afdeling uden et egentligt venteværelse, men med et par stole i gangen, hvor man blev bedt vente, indtil det blev ens tur. Det var der ingen problemer i.	Virkelig godt
	14 Det var en rigtig god modtagelse.	Virkelig godt
	16 Der var elektrikere. Når man har været igennem undersøgelsen én gang og synes, at det var meget ubehageligt og ventetiden lang, så er det træls.	Godt
	19 Jeg fik en god information om undersøgelsen og måden at gøre det på.	Virkelig godt

**Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro**

**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>
	2	God behandling.	Virkelig godt
	7	Afleveret prøve var væk.	Godt

**Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg er taknemmelig for den kompetente behandling, jeg modtog såvel menneskeligt som fagligt. Det gælder også de breve, jeg senere fik.	Virkelig godt
	2	Alt OK.	Virkelig godt
	6	En meget fin behandling.	Virkelig godt
	8	Alle virkede meget kompetente og jeg følte mig velkommen og som en aktiv deltager i forløbet.	Virkelig godt
	9	Jeg synes godt, at man kan ringe til en, når der er over to timers ventetid.	Godt
	12	Jeg følte mig tryk og godt tilpas med undersøgelsen. Syntes, at den blev udført fuldt fagligt kompetent. Der blev ligeledes udvist stor forståelse for de gener, som undersøgelsen medførte.	Virkelig godt
	13	Det produkt jeg købte på apoteket var meget ubehageligt at indtage. Ved mine to forrige samme undersøgelser i Holstebro var det produkt, jeg købte på apoteket, væsentlig mere behageligt på grund af mindre totalmængde.	Godt
	16	Jeg synes, der gik lang tid uden jeg fik smertestillende, selvom jeg bad om det flere gange.	Godt
	17	Meget bøvlet.	Godt
	18	Kun godt.	Virkelig godt
	19	Jeg fik indtryk af en meget seriøs behandling.	Virkelig godt



## Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 10	Der var lidt knas med informationen fra sygehuset i Thisted til Holstebro, men ikke noget af betydning for mig.	Virkelig godt
✎ 11	Det var ofte svært at finde ud af, om min journal lå på det ene eller det andet hospital. Det havde måske været nemmere, hvis jeg ikke havde været til undersøgelse både i Herning og Holstebro. Det var svært eller umuligt at komme i kontakt med den læge, der sidst havde stået for undersøgelsen, fordi lægerne var på forskellige sygehuse. Lægerne kontaktede aldrig mig med resultater. Jeg skulle altid opsøge.	Dårligt
✎ 15	Personalet var venligt og glad samt effektivt og dygtigt. Det var jeg også efter besøget.	Virkelig godt

## Karkirurgisk Funktion, Herning

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Få renoveret venteværelset.	Virkelig godt


**Karkirurgisk Funktion, Herning**

**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>
	1	Lægen havde ikke tid at høre på mig.	Dårligt

## Karkirurgisk Funktion, Herning

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Havde 2-3 uger før været på Skejby for at få taget blodprøver. Og havde igennem flere måneder haft problemer med det ene ben, men lægen mærkede kun efter puls i benet, og sagde alt var ok, selvom en sygeplejerske spurgte om de ikke skulle undersøge nu da jeg var der. Men nej.	Dårligt




## Kirurgisk Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Bortset fra en forsvunden journal fungerede alt egentlig perfekt.	Godt
2	Det er min lille søn, der har været i ambulatoriet. Jeg er ked af, vi skulle vente seks måneder på undersøgelsen. Under undersøgelsen for vandbrok finder lægen også ud af, at patienten har lyskebrok, og at han skal opereres. Det ligger lidt mellem linjerne, at vi skal tage hjem igen og vente på en ny indkaldelse til undersøgelse for lyskebrok. Sygeplejersken, som er til stede i lokalet, går på et tidspunkt, og da hun vender tilbage, har hun arrangeret, at vi kan komme til undersøgelsen for lyskebrok med det samme. Samtidig bliver der også arrangeret en samtale med lægen. Tusind tak for det. :-)	Virkelig godt
6	De gør det godt på mange måder, men desværre har det ikke hjulpet mig.	Godt
8	Nedsæt ventetiden.	Godt
10	De to læger, der opererede mig første gang havde, uafhængigt af hinanden, sagt, at det brok kunne ordnes med et lille net, der blev lagt ind. Jeg var godt klar over, at det skulle gøres, inden det blev for sent - derfor pressede jeg lidt på for at få set på det. Mit indtryk var, da jeg kom i ambulatoriet, at jeg ikke skulle tro, at jeg kunne få noget ud af at presse mig ind, før det oprindeligt var "min tur". Det er jeg meget skuffet over. Jeg har oprindeligt meget behov for støtte, hvis jeg skal klare et år med det store brok, men det blev der ikke lagt op til.	Dårligt
14	For lang ventetid, cirka tre uger, på svar på celleprøve. Måtte ringe og rykke på svar to gange. Det viste sig, at journalen stadig lå på skrivebordet hos sekretæren. Hårdt at vente på enten positivt eller negativt svar!	Godt
15	Jeg synes, det irriterede mig at rejse helt til Herning til en samtale på 10 minutter, så kan man bare køre hjem. Havde ønsket, samtalen skulle være samme sted i Holstebro, hvor behandlingen foregik.	Godt

**Kirurgisk Ambulatorium, Herning**

**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> 10 Den første henvisning blev sendt fra Horsens til Viborg og da jeg kontaktede dem i Viborg, fik jeg at vide, at der var en ventetid på et år. Den anden henvisning blev sendt til Kirurgisk ambulatorium i Herning. Da jeg ringede til dem, blev jeg oplyst om, at der var knap ½ års ventetid. Der var ingen hjælp nogen af stederne til at finde ud af, hvor der var mindre ventetid. Det måtte jeg snakke med patientkontoret i Viborg om.	Dårligt
	13 Kedelige læsemuligheder, men jeg ventede heller ikke ret længe.	Godt
	15 For lang ventetid; 2½ måneder.	Godt

**Kirurgisk Ambulatorium, Herning**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 3	Fik recept med fra lægen - enslydende recept blev 5-6 dage efter fremsendt via post. Jeg var i tvivl, om jeg skulle gentage behandlingen. Ringer og forespørger herom - personalet også meget tvivlende. Konklusion er, at jeg IKKE skal gentage behandlingen. Havde jeg ikke ringet, ville dette være sket. En lille ting oven i mange ting man selv skal være opmærksom på, stille spørgsmålstegn ved og huske på i forhold til behandlingen.	Godt
✎ 7	Instrument i stykker.	Godt
✎ 11	Indkaldt til forkert undersøgelse.	Godt

**Kirurgisk Ambulatorium, Herning****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	4	Blev ikke orienteret om blødning efter hjemkomst.	Godt
	9	Super.	Virkelig godt
	10	Jeg var i ambulatoriet pga. et brok, der var kommet efter en operation. Jeg er også i behandling med blodfortyndende medicin, og derfor kan jeg ikke blive opereret nu, fik jeg at vide, men jeg fik intet at vide om, hvad jeg skulle gøre for at undgå, at det bliver større, og hvad jeg evt. kunne gøre for at reducere smerterne. Jeg blev udstyret med et stort brokbind. Jeg måtte selv spørge efter hvor og hvordan, man får et brokbind mere, så det kunne blive vasket. Jeg var meget skuffet og nok derfor sagde lægen, at jeg kunne blive indkaldt igen om et år.	Dårligt
	12	Man konstaterede, at jeg ikke fejlede noget alvorligt, og her fire måneder senere er det det vigtigste. Petisser som ventetid fortaber sig i glemslens mørke. Hvis I ville have gode svar om det, skulle I have spurgte ugen efter.	Godt
	15	Behandlingsforløb godt informeret, Holstebro.	Godt









**Kirurgisk Ambulatorium, Herning**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 3	Har et langt forløb og tilknytning til ambulatoriet med mange besøg. Har oplevet både godt og dårligt samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier. Har oplevet både god og dårlig information. Har oplevet både at være tryk og utryk efter undersøgelse.	Godt
✎ 5	Fra undersøgelsen var gennemført, gik der næsten fire uger, inden jeg fik brev om resultatet.	Godt
✎ 10	Jeg ville meget gerne have haft flere informationer om, hvordan jeg undgår en forværring i min situation. Min egen læge siger, at det kan opereres om et år, og derfor vil jeg gerne undgå, at det bliver større. Den information vi (min datter og jeg) fik i ambulatoriet, er ikke den samme som efterfølgende blev skrevet i journalen. Min datter og jeg fik ca. en måned efter læst op, hvad der står skrevet, og det var ikke den besked, vi fik i ambulatoriet.	Dårligt



**Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Jeg synes, de skal sende skriftlig besked så hurtig som muligt. Måtte rykke for svar. Efter flere omstillinger fik jeg telefonsamtale med en læge.	Godt
	2 Jeg synes, at det var rigtig fint/betryggende at den samme sygeplejerske ledsagede mig igennem hele forløbet. Fra jeg ankom i receptionen og i forbindelse med undersøgelsen og bagefter, hvor vi skulle aftale ny tid og videre forløb. Også under samtaler med lægen var den samme sygeplejerske med - det virkede rigtig godt for mig. Alt i alt en MEGET behagelig atmosfære - stille og rolig og ikke for stort og IKKE en MASSE personale, der løb ud og ind. Stille og roligt! Dejligt personale. God stemning! Stor tilfredshed!	Virkelig godt
	5 Det ville være rigtig godt, om man ventede til efter lukketid med at rense stoppede kloakker i ambulatoriets sengeafsnit. Lugten og at man på strømpefodder må hoppe fra den ene tørre plet til den anden, Må for eftertiden gøres uden for åbningstid.	Godt
	7 Gjorde det godt.	Virkelig godt
	8 Nej, det fungerer ret godt. Ok.	Godt
	9 Fuldt tilfreds. På en skala fra 1-10 = 10!	Virkelig godt


**Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	4	Over al forventning.	Virkelig godt
	9	Hurtig efter henvisning. Ikke de lange ventetider der omtales i pressen. Jeg var der for at blive undersøgt, ikke for at vurdere venteværelset.	Virkelig godt





### Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro

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>
	2	Ja. Jeg fik ordineret creme indeholdende lanolin, hvilket jeg på forhånd havde skrevet i spørgeske- ma, at jeg havde allergi over for!	Virkelig godt


**Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Være mere opmærksom på at lytte til mig og mine bekymringer. Jeg har ikke lægens viden om, at sådan som det ser ud efter operationen på nuværende tidspunkt, skal det nok hele fint. Det var et par langstrakte måneder med stor smerte og ubehag. Og at få beskeden "gå hjem og vent" flere gange, er ikke det mest opmuntrende.	Godt
	4 Alt var OK.	Virkelig godt
	5 Afdelingen skulle flytte. Det påvirkede selvfølgelig selve operationen, at folk løb ind og ud med ting og sager. Men alt i alt en rigtig god behandling i kaotiske forhold.	Godt
	8 Kun at jeg har haft flere besøg på ambulatoriet, også enkelte hvor jeg blot skulle spørge om noget. De er altid flinke og søde.	Godt

## Kirurgisk Ambulatorium, Holstebro

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	Min egen læge havde ikke fået information om mit forløb og det senere i Herning efter operationen, for da jeg to uger efter kom op til min læge, så vidste han ikke hvilken creme, jeg havde fået udleveret (i Herning).	Virkelig godt

## Kirurgisk Dagafsnit, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var som forventet ok.	Godt
3	Forkorte ventetiden.	Godt
4	Mine ambulatoriebesøg og sygehusophold har været MEGET positive!	Virkelig godt
5	Negative oplevelser skyldes udelukkende manglende information om lange ventetider.	Godt
6	Mit første besøg og forundersøgelse foregik i Holstebro med læger fra Herning. Og så fik jeg at vide, at jeg selv kunne vælge Herning eller Holstebro, når jeg skulle opereres. Det vil være fint, hvis det også var valgfri, hvor forundersøgelsen skulle foregå.	Virkelig godt
7	Jeg synes godt, jeg kunne blive bedre informeret om den ventetid, der var, inden jeg blev kaldt ind.	Godt
8	Lægen, der foretog kikkertundersøgelsen, måtte opgave pga. arvævet. Blev CT-scannet efterfølgende uden ventetid. En meget ubehagelig undersøgelse pga. luft pustes i tarmene, men en utrolig omsorgsfuld læge sørgede for mindst mulig ubehag.	Virkelig godt
9	Mangler personligt engagement!	Dårligt
11	En virkelig god behandling!	Virkelig godt
12	Et stort problem med ventetid. Der var ingen information om dette, man skulle selv spørge. Jeg spurgte, da der var gået over en time.	Godt
13	Altid god behandling på Herning Sygehus og dejligt personale. Kan ikke klage over noget. Tak!	Virkelig godt
14	Læger (både anæstesi og kirurg) samt sygeplejersker tog i høj grad hensyn til mine ønsker og behov.	Virkelig godt
15	Informerer patienter, så snart henvendelsen er kommet, det er dårligt at give computeren skylden!	Virkelig godt
16	Super gode. En tilfreds patient.	Godt
17	Jeg har været yderst tilfreds med Regionssygehuset Midtjylland, som har taget sig virkelig godt af mig som patient. Kun ros er der tale om.	Virkelig godt
18	Synes, at ventetiden på prøverne var lang, det var ubehageligt.	Godt
19	Informationsmaterialet angående brokoperation er ikke fyldestgørende vedrørende, hvad og hvor meget, man kan og må lave efter operationen.	Godt

## Bilag 5

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 20 | Jeg synes, de behandler bedre, så der er ingen kommentarer fra mig.  | Virkelig godt |
|  | 21 | MR scanner: Alt O.K. Dog lidt mere om larm og "klaus" når man er i røret (evt. ind ud før og snak). Evt. at man har fornemmelsen af, at man ikke er alene i røret en time. Evt. headset så man kan tale sammen.                                    | Godt          |
|  | 23 | Have styr på deres journaler og mine oplysninger samt deres egne erfaringer fra mine tidligere behandlinger.   | Dårligt       |
|  | 24 | For mig at se var alt O.K.   | Virkelig godt |
|  | 26 | Jeg synes, jeg blev informeret rigtig godt før og under undersøgelsen, og det var rart at sidde og slappe af og få lidt at spise bagefter. Det var også fint, at lægen kom og fortalte om undersøgelsesresultatet en gang til, inden man gik hjem. | Godt          |
|  | 27 | Lægen som undersøgte mig kom og forklarede alt om min tilstand og forhold!   | Godt          |




## Kirurgisk Dagafsnit, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det var ganske godt.	Godt
10	Jeg skulle møde til undersøgelse, men var så blevet skrevet op til at møde dagen efter, så jeg måtte vente tre timer inden, jeg blev kaldt ind til undersøgelse. Det var et par år siden jeg havde været til den samme undersøgelse. De regnede med, at det var tre måneder siden.	Godt
15	Jeg ringede, for at høre om de havde modtaget en henvisning fra min læge. Den var der ikke! Og jeg blev stillet om flere gange til andre steder i huset. Egen læge erklærede, at den var sendt cirka 14 dage før. Ved 2-3 forsøg var den der - altså knap tre uger.	Virkelig godt
16	Meget sødt personale, samt en fantastisk sød sygeplejerske, som hjalp og støttede under hele forløbet. En undersøgelse, som ikke var særlig rar, men ved hjælp af sødt personale, overlevede jeg slangen nede igennem halsen.	Godt
18	Jeg kom ind akut og syntes bare det var dejligt, at de kunne undersøge mig. Ventede fire timer, men det var bare helt ok.	Godt
26	Da jeg i slutningen af efteråret blev udskrevet efter en operation, fik jeg besked om, at jeg ville blive indkaldt til en kontrol koloskopi, som skulle udføres tre måneder senere. Da vi kom til slutningen vinteren året efter var jeg endnu ikke blevet indkaldt. Jeg kontaktede derfor selv sygehuset for at blive indkaldt .	Godt
27	Jeg er meget godt tilfreds med modtagelsen.	Godt





### Kirurgisk Dagafsnit, Herning

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>
	22	Forkert udtømmning. Undersøgelsen måtte laves om.	Godt





## Kirurgisk Dagafsnit, Herning

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Tilfredsstillende.	Godt
	16	Dejligt med svar med det samme. Og dermed undgå at være nervøs i flere dage, som i mit tilfælde var unødvendigt. Superdejligt og afslappende at gå derfra!	Godt
	24	Følte mig i trygge hænder. Var alle søde ved mig.	Virkelig godt
	25	Der var en ventetid på 12 uger, fra min læge indstillede mig, til at jeg fik besked om at komme.	Intet svar

## Kirurgisk Dagafsnit, Herning

### 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	Vil gerne have haft noget mere at vide om, hvordan operationen gik. Men jeg var meget omtåget, da lægen kom efter operationen. Så jeg fik ikke spurgt. Kunne jeg evt. have ringet til kirurgisk ambulatorium og fået det at vide?	Virkelig godt
	16	Dygtig og humoristisk læge, og MEGET SØDE sygeplejersker.	Godt
	18	Skulle vente på svar af prøver på betændelse og var jo selvfølgelig utryg, da man jo straks tænker det værreste.	Godt
	25	Fra sagen blev sendt til Århus Kommunehospital til 1. kemobehandling blev indledt gik 1½ måned.	Intet svar




**Plastikkirurgisk Funktion, Herning**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	1 De kunne godt ringe selv og sige, de stadig ikke havde fået svar fra Skejby den dag, vi aftalte, at hun skulle give mig svar. Det var meget ubehageligt at gå en hel weekend uden at have hørt noget - især når man formodede, at det kunne være kræft.	Virkelig godt
✎	2 Mindske presset i venterummet - en del uro på grund af de mange besøgende deltagere - bedre venterum.	Godt
✎	3 Der manglede vigtige informationer, der var nødvendige for et godt resultat. Derfor blev resultatet dårligt, og jeg skal genopereres efter 1/2 år. Jeg tror, lægen gjorde et godt stykke arbejde, men informationen (før) og opfølgning (efter) manglede.	Intet svar
✎	4 Jeg var i plastikkirurgisk ambulatorium og mødte den samme læge, som jeg havde mødt tidligere, og som senere opererede mig - denne kontinuitet og betryggende omhu/omsorg var af største betydning for min tryghed.	Virkelig godt
✎	5 Jeg ville gerne have været forberedt på svampe- og bakterieinfektionen. Den var efterfølgende meget generende. Fra tidligere operative indgreb vidste jeg, at operationssår har godt af at blive vasket og masseret i sæbe, det fik jeg at vide ikke var nødvendigt - jeg skulle bare have gjort, som mine egne erfaringer fortalte mig.	Godt
✎	7 Jeg er blevet behandlet utroligt godt og har været særdeles godt tilfreds.	Virkelig godt
✎	8 Føler kontaktsygeplejersken klarer "jobbet" til UG.	Godt




## Plastikkirurgisk Funktion, Herning

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




	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	ALT OK! Personalet var hjælpsomt og venligt, og hele atmosfæren var god. Derfor følte man sig tryk. Først bagefter, da alt gik galt, følte man sig meget utryk. Tilliden var ligesom væk!	Intet svar
	5	Nej - bortset fra, at alle var venlige og imødekommende og meget informerende - ros, ros.	Godt
	9	Jeg er glad for at kunne sige, at jeg alle vegne (og det er i tidens løb en del gange) er blevet modtaget og behandlet venligt og uden særlig lang ventetid. Tak for det!	Intet svar

**Plastikkirurgisk Funktion, Herning**

**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>
	1	Lang ventetid på svar fra prøve.	Virkelig godt
	3	Efter operationen.	Intet svar
	5	Fjernelse af et modermærke gav større ar end forventet. Fjernelse af et andet modermærke gav efterfølgende svampe- og bakterieinfektion.	Godt




**Plastikkirurgisk Funktion, Herning****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Der gik betændelse i operationssåret. Min læge udskrev antibiotika, men alligevel blev trådene fjernet efter syv dage som angivet, at de skulle, men det var for tidligt, da operationen skete i strålebehandlet væv. Det burde man have forudset!	Intet svar
	6	Mine besøg hos plastkirurgisk ambulatorium var korte. Rigtig godt det kunne være i Herning, undgik den lange tur til Århus.	Virkelig godt
	8	Opnåede ikke at få operationstid. Føler mig slyttet, da fremtidig operation af min slags skal foregå i Århus. Fik dog tilbudt samme tid 4 gange, som jeg måtte melde afbud til på grund af ferie. Følte mig heller ikke godt tilpas ved lægens hentydning til min vægt, som er steget efter yderligere kræftoperation i tarmen. Følte mig så fed, at jeg overvejede helt at droppe operationen.	Godt



**Plastikkirurgisk Funktion, Herning**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Jeg fik ikke korrekt besked om opfølgning af operationen. Derfor gik det galt og operationssåret flækkede. Havde jeg fået af vide, at trådene skulle sidde i, i 14 dage og ikke kun 7 dage, var skaden sikkert ikke sket.	Intet svar
	8 Da jeg kommer jævnligt pga. kræft, kunne jeg virkelig ønske, at man ikke skulle ind til et utal af forskellige læger. Det er selvfølgelig ok, når der opstår problematikker af forskellig art, men det må kunne gøres bedre.	Godt
	9 Jeg har altid fået god behandling og KUN mødt venlighed og hjælpsomhed - og tak for det!!	Intet svar



## 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.