

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Øjenafdelingen, Holstebro  
Hospitalsenheden Vest**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	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 .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	88
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	317
Afdelingens svarprocent:	79%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



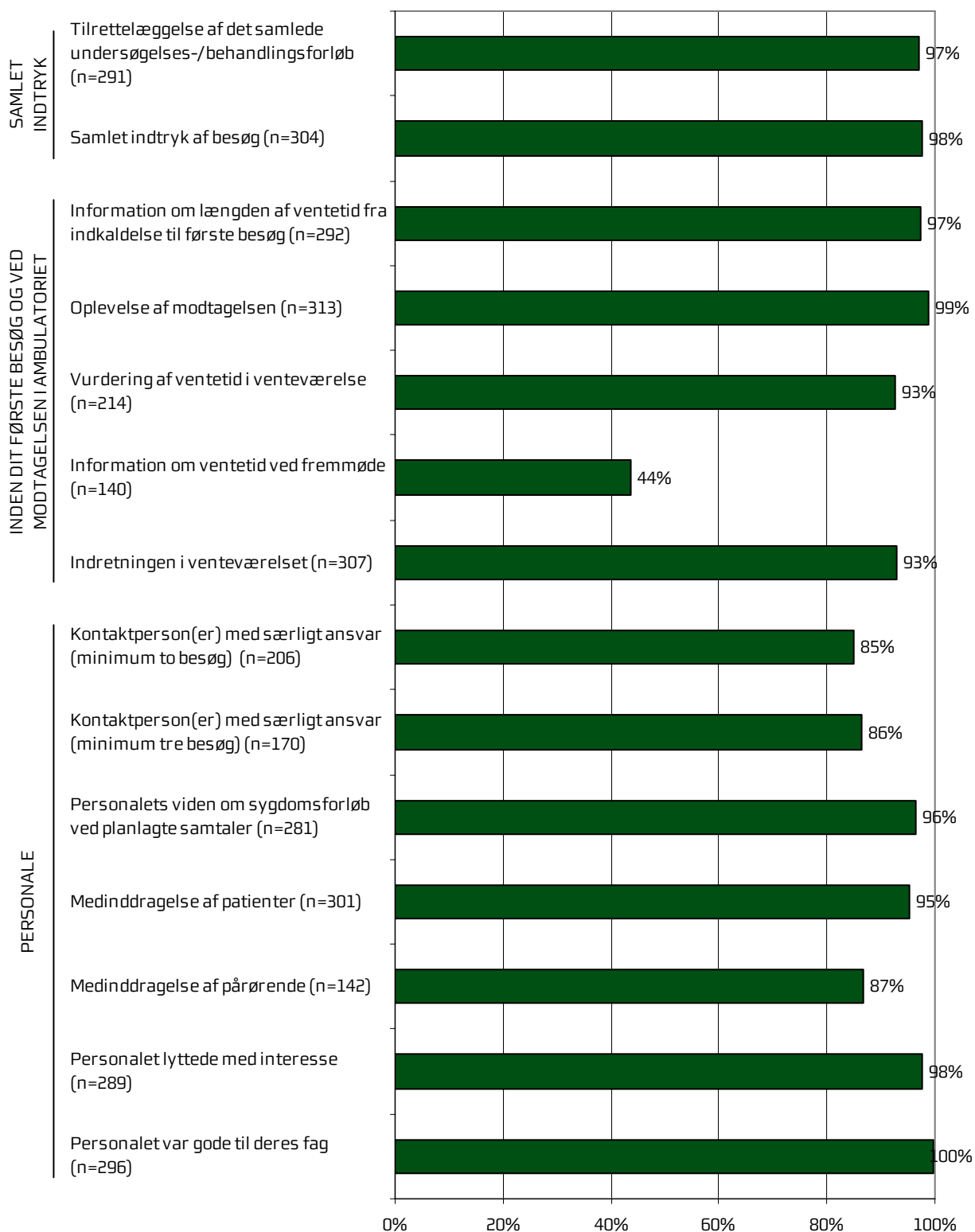


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

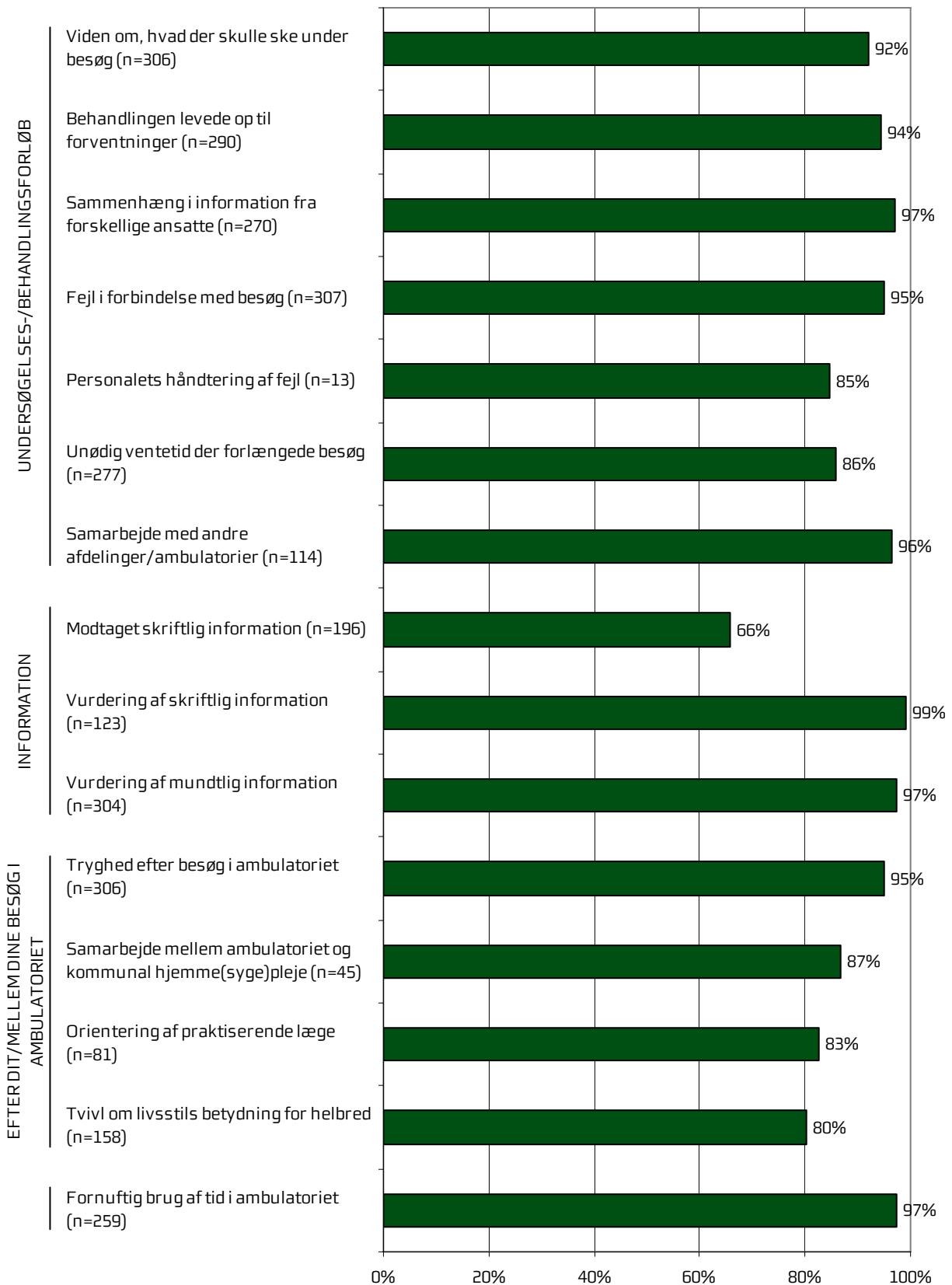
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Øjenafdelingen, Holstebro

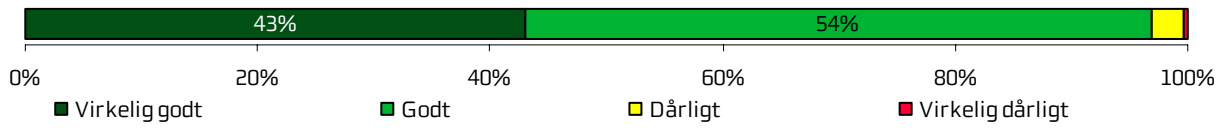
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

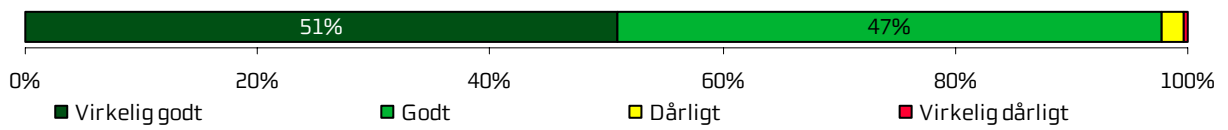
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=291)



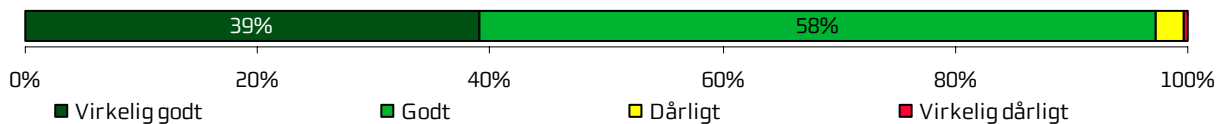
Samlet indtryk af besøg (n=304)



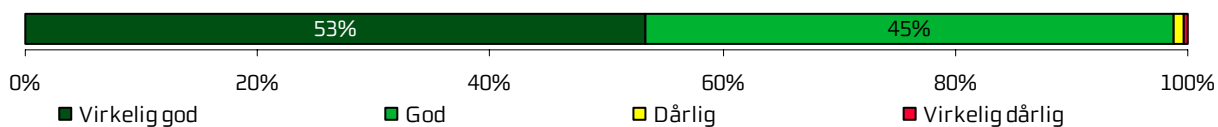
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	99 %	99 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	100 %	100 %	95 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

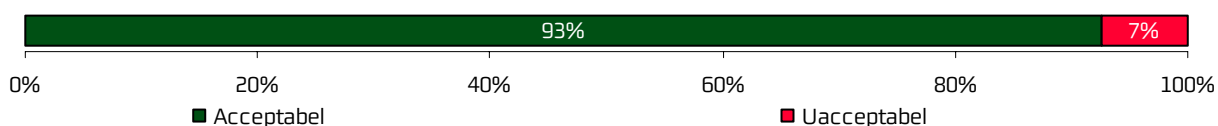
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=292)



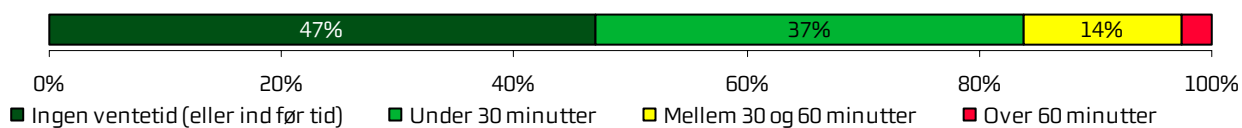
Oplevelse af modtagelsen (n=313)



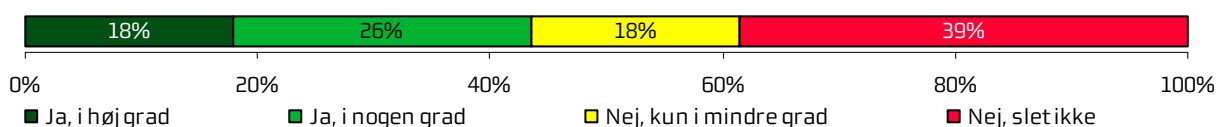
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=214)



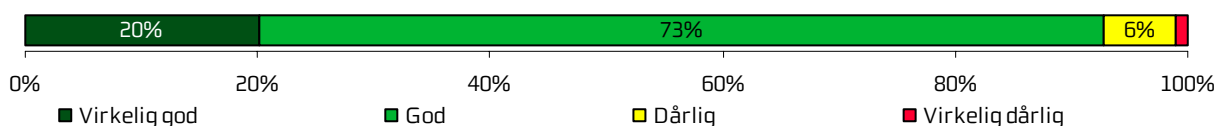
Længde af ventetid i venteværelse (n=302)



Information om ventetid ved fremmøde (n=140)



Indretningen i venteværelset (n=307)

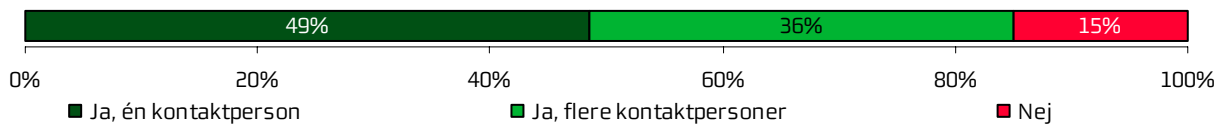




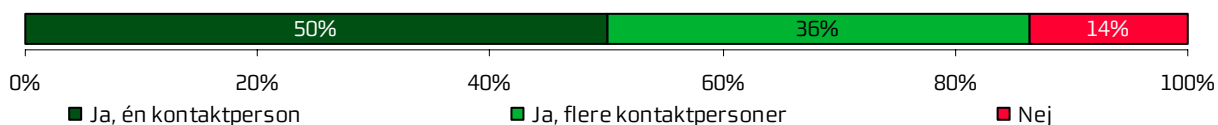
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	99 %	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	98 % *	89 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		44 %	40 %	61 % *	35 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		93 %	98 %	96 % *	79 %	89 %

## Personale

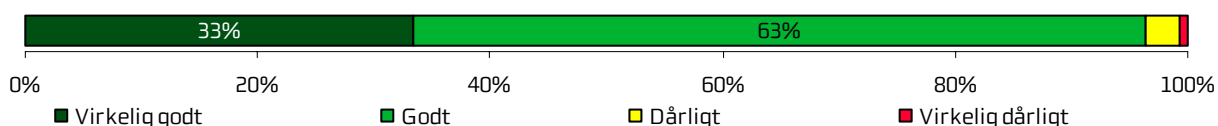
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=206)



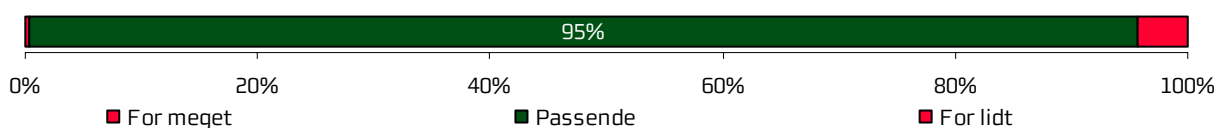
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=170)



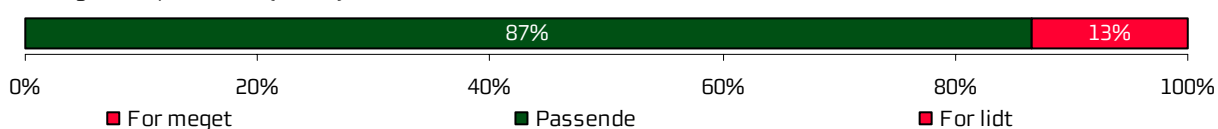
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=281)



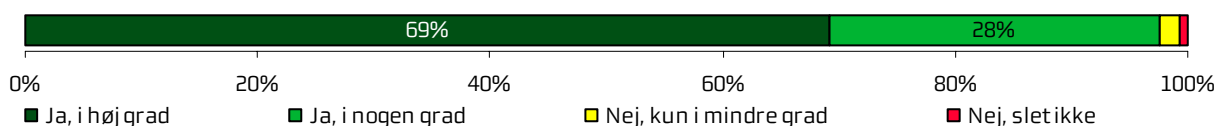
Medinddragelse af patienter (n=301)



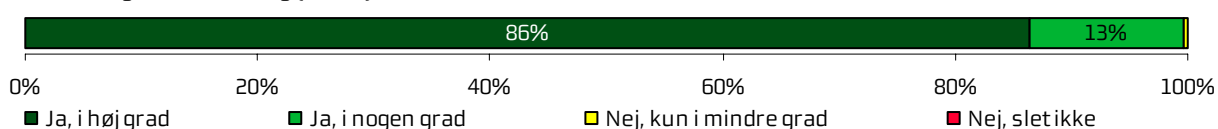
Medinddragelse af pårørende (n=142)



Personalet lyttede med interesse (n=289)



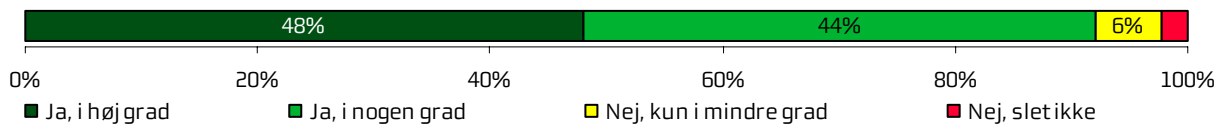
Personalet var gode til deres fag (n=296)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		85 %	81 %	93 % *	70 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		86 %	-	96 % *	72 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	97 %	98 %	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	95 %	98 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		87 %	83 %	96 % *	87 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	94 %	99 %	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	99 %	100 %	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

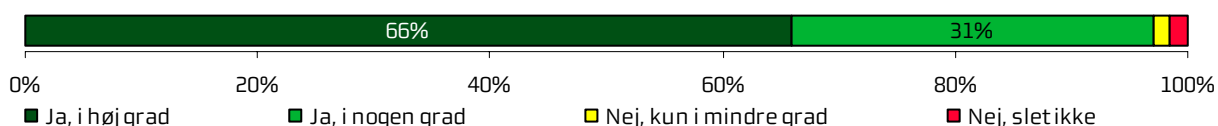
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=306)



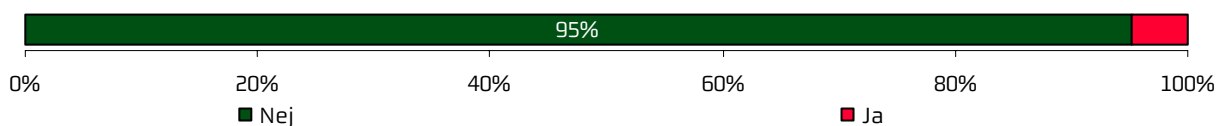
Behandlingen levede op til forventninger (n=290)



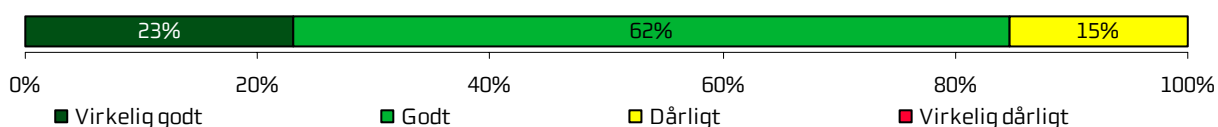
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=270)



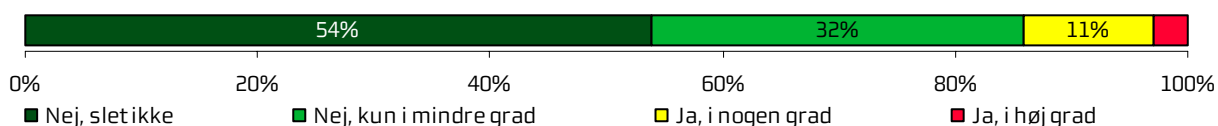
Fejl i forbindelse med besøg (n=307)



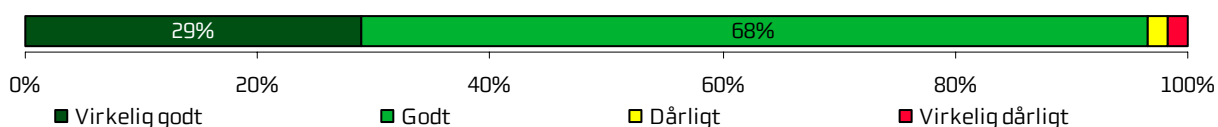
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=277)



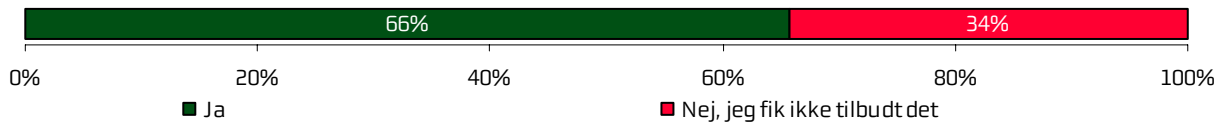
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=114)



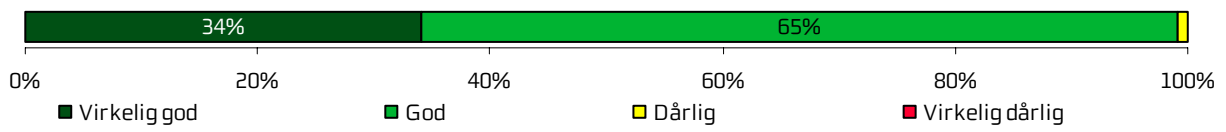
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	94 %	95 %	81 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	94 %	97 %	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	97 %	98 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		85 %	-	83 %	53 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		86 %	89 %	98 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	98 %	98 %	90 %	94 %

## Information

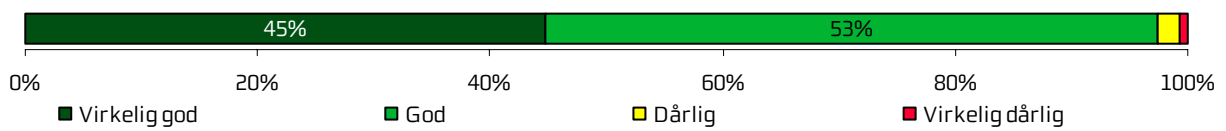
Modtaget skriftlig information (n=196)



Vurdering af skriftlig information (n=123)



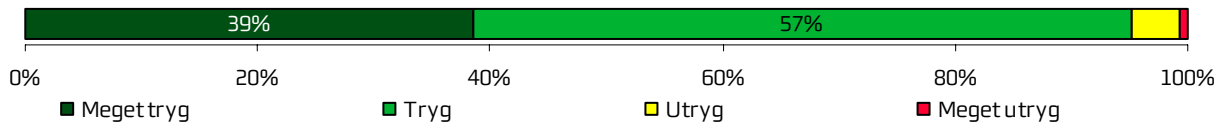
Vurdering af mundtlig information (n=304)



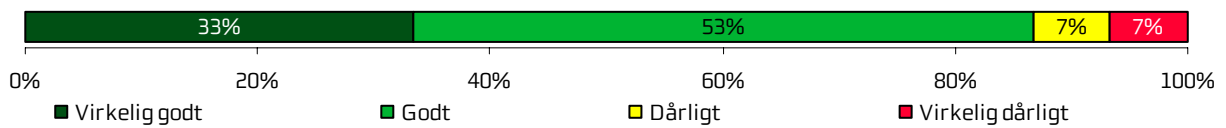
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		66 %	-	83 % *	65 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	97 %	99 %	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

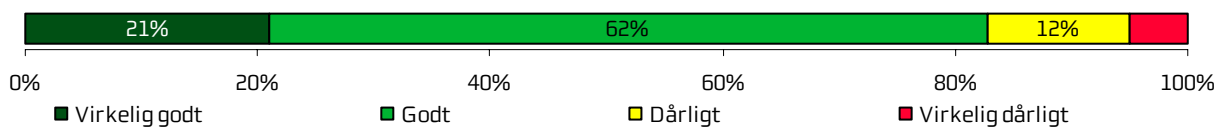
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=306)



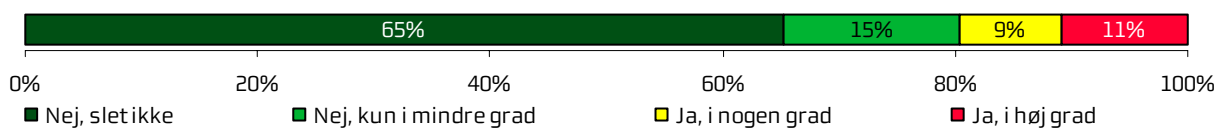
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=81)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=158)

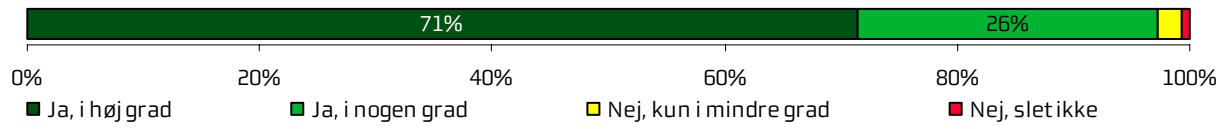




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	96 %	97 %	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	97 %	99 %	88 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		83 %	72 %	95 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		80 %	73 %	86 %	68 %	73 %

### Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=259)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	97 %	99 %	95 %	97 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

## PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. 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"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. 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"/>	
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbet.: &gt;&gt;lbm&lt;&lt;

## INFORMATION

25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 27 Gå til spørgsmål 27	
26. 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"/>
27. 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

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



31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

## Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

### Fortroligt

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

### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

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

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 79 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	79%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	38%	38%
Kvinde	62%	62%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	3%
20-39 år	3%	5%
40-59 år	9%	12%
60-79 år	59%	54%
80- år	27%	26%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>2</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.



**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



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

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

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	317		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	120		38%	
Kvinde	197		62%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	9		3%	
20-39 år	9		3%	
40-59 år	28		9%	
60-79 år	186		59%	
80- år	85		27%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	264		88%	
Pårørende	36		12%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	304		98%	
Ikke dansk	5		2%	
<b>Diagnose</b>				
DH259/KCJE20	102		32%	
DH353/KCKD05	76		24%	
Øvrige	139		44%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	54	3	0	291	16
<b>Køn</b>						
Mand	46	51	2	1	109	8
Kvinde	41	55	3	0	182	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	33	11	11	9	0
20-39 år	22	56	22	0	9	0
40-59 år	38	62	0	0	26	1
60-79 år	45	52	2	0	172	8
80- år	41	57	1	0	75	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	53	3	0	246	13
Pårørende	30	64	3	3	33	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	53	3	0	283	15
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	45	53	2	0	94	5
DH353/KCKD05	54	44	1	0	72	2
Øvrige	35	60	4	1	125	9

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	47	2	0	304
<b>Køn</b>					
Mand	57	40	2	1	117
Kvinde	47	51	2	0	187
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	44	33	11	11	9
20-39 år	22	67	11	0	9
40-59 år	44	56	0	0	27
60-79 år	54	44	2	0	178
80- år	49	49	1	0	81
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	44	2	0	257
Pårørende	34	60	3	3	35
<b>Modersmål</b>					
Dansk	51	46	2	0	296
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Diagnose</b>					
DH259/KCJE20	51	49	0	0	98
DH353/KCKD05	58	41	1	0	74
Øvrige	47	48	4	1	132

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	58	2	0	292	13
<b>Køn</b>						
Mand	39	59	1	1	111	7
Kvinde	39	57	3	0	181	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	63	13	0	8	1
20-39 år	33	56	11	0	9	0
40-59 år	23	77	0	0	26	0
60-79 år	41	56	2	0	174	7
80- år	41	56	1	1	75	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	55	2	0	247	8
Pårørende	24	74	3	0	34	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	58	2	0	284	11
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	37	61	1	1	98	2
DH353/KCKD05	51	46	3	0	71	3
Øvrige	34	63	3	0	123	8

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	45	1	0	313
<b>Køn</b>					
Mand	55	45	1	0	119
Kvinde	53	46	1	1	194
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	56	44	0	0	9
20-39 år	33	56	11	0	9
40-59 år	44	56	0	0	27
60-79 år	54	45	1	1	184
80- år	57	43	0	0	84
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	55	44	1	0	263
Pårørende	42	58	0	0	36
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	46	1	0	303
Ikke dansk	60	40	0	0	5
<b>Diagnose</b>					
DH259/KCJE20	57	42	0	1	101
DH353/KCKD05	62	38	0	0	76
Øvrige	46	52	2	0	136



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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	93	7	214	92
<b>Køn</b>				
Mand	90	10	81	36
Kvinde	94	6	133	56
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	71	29	7	2
20-39 år	88	13	8	1
40-59 år	89	11	19	8
60-79 år	95	5	121	59
80- år	92	8	59	22
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	177	80
Pårørende	89	11	28	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	93	7	209	88
Ikke dansk	-	-	3	2
<b>Diagnose</b>				
DH259/KCJE20	94	6	65	35
DH353/KCKD05	94	6	48	25
Øvrige	91	9	101	32

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	37	14	3	302	1
<b>Køn</b>						
Mand	45	40	11	3	115	1
Kvinde	48	35	15	2	187	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	33	33	11	9	0
20-39 år	11	78	0	11	9	0
40-59 år	33	44	22	0	27	0
60-79 år	54	31	14	2	177	1
80- år	44	44	10	3	80	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	36	13	3	254	1
Pårørende	33	47	17	3	36	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	37	13	3	294	1
Ikke dansk	40	20	40	0	5	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	53	37	10	0	98	0
DH353/KCKD05	56	34	7	3	71	1
Øvrige	38	38	20	5	133	0

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

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	26	18	39	140	18
<b>Køn</b>						
Mand	13	26	20	41	54	9
Kvinde	21	26	16	37	86	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	14	0	57	7	0
20-39 år	0	43	29	29	7	1
40-59 år	7	20	33	40	15	1
60-79 år	19	22	19	40	73	9
80- år	21	34	11	34	38	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	24	21	40	114	14
Pårørende	25	35	5	35	20	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	26	18	39	136	18
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	21	16	18	45	38	8
DH353/KCKD05	24	45	7	24	29	3
Øvrige	14	23	22	41	73	7

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	73	6	1	307	4
<b>Køn</b>						
Mand	23	72	4	1	115	3
Kvinde	19	73	7	1	192	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	11	78	11	0	9	0
20-39 år	11	67	11	11	9	0
40-59 år	11	71	14	4	28	0
60-79 år	21	73	6	1	181	1
80- år	24	73	4	0	80	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	71	7	1	260	1
Pårørende	9	86	6	0	35	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	72	6	1	298	3
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	23	69	7	1	99	2
DH353/KCKD05	18	77	4	1	73	0
Øvrige	19	73	7	1	135	2

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	36	15	206
<b>Køn</b>				
Mand	58	34	8	77
Kvinde	43	38	19	129
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	80	0	20	5
20-39 år	43	29	29	7
40-59 år	58	26	16	19
60-79 år	48	36	15	124
80- år	43	45	12	51
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	50	35	15	177
Pårørende	45	45	10	20
<b>Modersmål</b>				
Dansk	48	37	15	203
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Diagnose</b>				
DH259/KCJE20	59	27	14	56
DH353/KCKD05	36	51	14	59
Øvrige	51	33	16	91

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	36	14	170
<b>Køn</b>				
Mand	60	35	5	62
Kvinde	44	37	19	108
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	80	0	20	5
20-39 år	60	20	20	5
40-59 år	67	20	13	15
60-79 år	48	38	13	104
80- år	44	44	12	41
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	52	35	13	143
Pårørende	45	45	10	20
<b>Modersmål</b>				
Dansk	50	37	13	167
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Diagnose</b>				
DH259/KCJE20	60	25	15	48
DH353/KCKD05	35	52	13	54
Øvrige	54	32	13	68

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	63	3	1	281	25
<b>Køn</b>						
Mand	40	55	5	0	109	7
Kvinde	29	68	2	1	172	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	44	11	0	9	0
20-39 år	33	56	11	0	9	0
40-59 år	30	67	4	0	27	0
60-79 år	33	63	2	1	168	12
80- år	34	65	1	0	68	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	64	2	1	241	19
Pårørende	38	55	7	0	29	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	63	3	1	274	24
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	33	65	2	0	86	13
DH353/KCKD05	37	60	3	0	67	4
Øvrige	32	63	3	2	128	8

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	4	301
<b>Køn</b>				
Mand	0	96	4	114
Kvinde	1	95	4	187
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	89	11	9
20-39 år	0	88	13	8
40-59 år	0	96	4	27
60-79 år	1	95	4	176
80- år	0	96	4	81
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	96	4	255
Pårørende	0	89	11	35
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	4	293
Ikke dansk	0	100	0	5
<b>Diagnose</b>				
DH259/KCJE20	1	95	4	97
DH353/KCKD05	0	96	4	72
Øvrige	0	95	5	132



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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	87	13	142	162
<b>Køn</b>					
Mand	0	84	16	58	57
Kvinde	0	88	12	84	105
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	88	13	8	1
20-39 år	0	50	50	6	2
40-59 år	0	91	9	11	15
60-79 år	0	87	13	77	103
80- år	0	90	10	40	41
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	87	13	107	149
Pårørende	0	89	11	28	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	86	14	136	160
Ikke dansk	-	-	-	4	1
<b>Diagnose</b>					
DH259/KCJE20	0	77	23	39	60
DH353/KCKD05	0	91	9	33	41
Øvrige	0	90	10	70	61

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	28	2	1	289	18
<b>Køn</b>						
Mand	68	31	2	0	111	5
Kvinde	70	27	2	1	178	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	33	0	0	9	0
20-39 år	38	50	13	0	8	0
40-59 år	67	30	4	0	27	0
60-79 år	70	28	2	1	172	9
80- år	73	26	0	1	73	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	27	2	1	246	14
Pårørende	56	41	3	0	32	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	28	2	1	282	17
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	74	25	1	0	92	6
DH353/KCKD05	75	23	1	0	69	4
Øvrige	63	34	2	2	128	8

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	86	13	0	0	296	14
<b>Køn</b>						
Mand	91	8	1	0	109	9
Kvinde	84	16	0	0	187	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	89	0	11	0	9	0
20-39 år	63	38	0	0	8	0
40-59 år	85	15	0	0	27	0
60-79 år	86	14	0	0	172	10
80- år	90	10	0	0	80	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	88	13	0	0	248	13
Pårørende	81	17	3	0	36	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	87	13	0	0	288	13
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	87	13	0	0	93	7
DH353/KCKD05	90	10	0	0	73	2
Øvrige	84	15	1	0	130	5

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	44	6	2	306	5
<b>Køn</b>						
Mand	52	40	6	3	116	3
Kvinde	46	47	5	2	190	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	44	22	11	9	0
20-39 år	33	56	0	11	9	0
40-59 år	48	48	4	0	27	0
60-79 år	47	46	5	2	182	1
80- år	56	37	5	3	79	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	45	4	2	259	3
Pårørende	43	37	17	3	35	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	44	5	2	298	4
Ikke dansk	40	40	20	0	5	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	46	44	7	2	99	1
DH353/KCKD05	56	38	6	1	72	2
Øvrige	45	47	4	3	135	2

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	24	4	1	290	19
<b>Køn</b>						
Mand	75	18	5	1	110	8
Kvinde	67	28	4	1	180	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	11	22	0	9	0
20-39 år	88	0	0	13	8	1
40-59 år	56	44	0	0	25	1
60-79 år	74	23	3	0	172	10
80- år	63	26	8	3	76	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	23	3	1	245	15
Pårørende	52	33	15	0	33	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	24	5	1	282	18
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	75	19	5	1	96	4
DH353/KCKD05	74	24	3	0	68	6
Øvrige	64	29	5	2	126	9

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	31	1	1	270	31
<b>Køn</b>						
Mand	69	29	1	1	100	14
Kvinde	64	32	2	2	170	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	56	0	11	9	0
20-39 år	38	63	0	0	8	1
40-59 år	68	32	0	0	22	3
60-79 år	69	27	2	1	164	14
80- år	66	33	0	1	67	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	31	1	1	227	25
Pårørende	59	34	3	3	32	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	31	2	2	262	30
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	73	26	1	0	81	13
DH353/KCKD05	71	28	1	0	69	5
Øvrige	58	37	2	3	120	13

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	307
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	118
Kvinde	96	4	189
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	78	22	9
20-39 år	100	0	9
40-59 år	96	4	27
60-79 år	96	4	180
80- år	95	5	82
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	97	3	260
Pårørende	86	14	35
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	299
Ikke dansk	100	0	5
<b>Diagnose</b>			
DH259/KCJE20	93	7	98
DH353/KCKD05	99	1	74
Øvrige	95	5	135

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	62	15	0	13	1
<b>Køn</b>						
Mand	33	33	33	0	6	1
Kvinde	14	86	0	0	7	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	29	71	0	0	7	0
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	50	13	0	8	0
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	62	15	0	13	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	0	83	17	0	6	0
DH353/KCKD05	-	-	-	-	1	0
Øvrige	33	50	17	0	6	1



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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	32	11	3	277	21
<b>Køn</b>						
Mand	54	35	7	3	96	13
Kvinde	54	30	13	3	181	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	14	14	14	7	0
20-39 år	38	38	13	13	8	0
40-59 år	29	38	29	4	24	2
60-79 år	52	36	10	2	166	10
80- år	67	24	8	1	72	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	32	10	3	233	19
Pårørende	50	28	19	3	32	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	32	11	3	270	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	67	24	7	2	87	6
DH353/KCKD05	50	38	13	0	72	2
Øvrige	47	35	14	5	118	13

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	68	2	2	114	117
<b>Køn</b>						
Mand	30	65	2	2	43	43
Kvinde	28	69	1	1	71	74
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	13	63	13	13	8	0
20-39 år	40	60	0	0	5	3
40-59 år	33	67	0	0	9	14
60-79 år	29	68	2	2	66	74
80- år	31	69	0	0	26	26
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	67	1	1	92	104
Pårørende	20	67	7	7	15	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	68	2	2	109	115
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	29	69	0	3	35	34
DH353/KCKD05	29	71	0	0	31	24
Øvrige	29	65	4	2	48	59

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	66	34	196	94
<b>Køn</b>				
Mand	73	28	80	32
Kvinde	61	39	116	62
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	100	0	5	4
20-39 år	33	67	6	3
40-59 år	59	41	17	10
60-79 år	70	30	117	55
80- år	59	41	51	22
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	64	36	157	88
Pårørende	70	30	27	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	65	35	189	94
Ikke dansk	-	-	4	0
<b>Diagnose</b>				
DH259/KCJE20	80	20	69	23
DH353/KCKD05	59	41	51	16
Øvrige	58	42	76	55

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	65	1	0	123	2
<b>Køn</b>						
Mand	32	66	2	0	53	2
Kvinde	36	64	0	0	70	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	80	0	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	10	90	0	0	10	0
60-79 år	38	61	1	0	79	0
80- år	37	63	0	0	27	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	61	1	0	97	0
Pårørende	17	83	0	0	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	64	1	0	116	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	36	64	0	0	53	1
DH353/KCKD05	48	52	0	0	29	1
Øvrige	22	76	2	0	41	0

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	53	2	1	304
<b>Køn</b>					
Mand	48	50	3	0	113
Kvinde	43	54	2	1	191
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	56	11	0	9
20-39 år	22	67	11	0	9
40-59 år	46	46	7	0	28
60-79 år	46	53	1	1	177
80- år	44	53	1	1	81
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	52	2	1	258
Pårørende	43	51	6	0	35
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	53	2	1	297
Ikke dansk	60	40	0	0	5
<b>Diagnose</b>					
DH259/KCJE20	46	53	1	0	97
DH353/KCKD05	50	49	0	1	74
Øvrige	41	55	4	1	133

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	57	4	1	306
<b>Køn</b>					
Mand	50	47	3	0	117
Kvinde	32	62	5	1	189
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	50	38	13	0	8
20-39 år	33	56	0	11	9
40-59 år	46	50	4	0	26
60-79 år	40	57	3	1	180
80- år	33	60	7	0	83
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	55	3	1	259
Pårørende	15	74	12	0	34
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	57	4	1	298
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Diagnose</b>					
DH259/KCJE20	42	52	5	1	99
DH353/KCKD05	40	56	4	0	75
Øvrige	35	61	4	1	132

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	33	53	7	7	45	18	230
<b>Køn</b>							
Mand	47	47	0	6	17	4	91
Kvinde	25	57	11	7	28	14	139
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	8
20-39 år	-	-	-	-	3	0	6
40-59 år	-	-	-	-	2	2	21
60-79 år	25	60	10	5	20	7	149
80- år	37	53	5	5	19	9	46
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	37	53	0	10	30	16	200
Pårørende	20	50	30	0	10	1	24
<b>Modersmål</b>							
Dansk	37	49	7	7	41	16	227
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	1
<b>Diagnose</b>							
DH259/KCJE20	30	55	15	0	20	5	68
DH353/KCKD05	36	55	0	9	11	3	55
Øvrige	36	50	0	14	14	10	107

**Tabel 34. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	62	12	5	81	211
<b>Køn</b>						
Mand	27	59	14	0	37	77
Kvinde	16	64	11	9	44	134
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	7
20-39 år	20	40	20	20	5	4
40-59 år	20	60	20	0	10	17
60-79 år	19	63	15	4	48	126
80- år	25	69	0	6	16	57
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	60	13	4	68	180
Pårørende	13	75	0	13	8	25
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	61	12	5	76	208
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	29	64	4	4	28	64
DH353/KCKD05	14	64	14	7	14	56
Øvrige	18	59	18	5	39	91



**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	15	9	11	158	134
<b>Køn</b>						
Mand	54	21	7	18	57	58
Kvinde	71	12	10	7	101	76
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	7
20-39 år	67	33	0	0	6	3
40-59 år	67	13	13	7	15	12
60-79 år	63	15	10	11	98	80
80- år	68	14	5	14	37	32
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	14	9	13	135	112
Pårørende	76	18	6	0	17	17
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	16	8	11	154	131
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	70	16	6	8	50	44
DH353/KCKD05	54	17	10	20	41	26
Øvrige	69	13	10	7	67	64

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	26	2	1	259	41
<b>Køn</b>						
Mand	76	20	2	2	100	14
Kvinde	69	30	2	0	159	27
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	38	50	0	13	8	0
20-39 år	57	29	14	0	7	1
40-59 år	67	33	0	0	24	2
60-79 år	76	21	2	1	154	25
80- år	68	30	2	0	66	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	24	2	0	220	33
Pårørende	60	37	0	3	30	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	25	2	1	252	39
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Diagnose</b>						
DH259/KCJE20	73	26	1	0	85	12
DH353/KCKD05	73	27	0	0	63	10
Øvrige	69	25	4	2	111	19



## **Bilag 5: Kommentarsamling**

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].



















Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Øjenafdelingen, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Øjenafdelingens Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Fik en akut tid til operation []. Det var ok, men modtog intet på skrift, så jeg havde ingen fornemmelse af, hvad der skulle ske. Blev også fejlinformeret om, hvor lang tid jeg skulle gå sygemeldt bagefter. Ubehageligt for mig og min arbejdsplads. Jeg fik selv oplysningerne fra min egen speciallæge.	Dårligt
4	De er søde.	Virkelig godt
5	Synes at kontrolundersøgelsen ugen efter burde være på ambulatoriet, da det er praktisk talt umuligt at opdrive tider hos de praktiserende øjenlæger. Det vil være til en stor hjælp for de ældre borgere!	Godt
6	Hvis der er ventetid, vil det være rart at vide, hvor lang ventetid. Det er godt at få at vide, hvad ventetiden skyldes.	Godt
7	Ventetid: Uacceptabel. Vi bor EN times kørsel væk. NN skulle have fri fra skole, os fra arbejde. Flere gange en halv dag :( Alt for lang tid fra første undersøgelse til operation. Vi ønskede fremrykning, men nej, da læge NN ville/skulle operere. Hvorfor? Vores egen øjenlæge [] siger, at han har set eksempler som NNs mange gange. Hvorfor så ikke bare få det opereret væk? Sagen er også, at vi endnu ikke har modtaget svar fra operationen. Svaret lå ikke klar [forleden], så SPILDT kørsel, arbejds-/skolefri :( Lægen var dog så flink at besvare mit spørgsmål: Hvorfor kunne vi ikke være blevet kontrolleret/fået svar igennem egen øjenlæge? Det kunne vi også, men vi skulle have spurgt! Der er så mange andre "syge" ting i vores forløb [].	Virkelig dårligt
9	Da jeg skulle have det andet øje opereret, bad jeg om ekstra drypning af øjet, og det gik fint, og hvor er jeg glad for, at det er gået så godt, som det er, det takker jeg for, at jeg havde en DYGTIG kirurg. TAK.	Godt
11	Jeg har været tryk ved mine besøg i Holstebro og vælger igen Holstebro, når jeg får behov en anden gang. Venligt personale og en dygtig læge.	Virkelig godt
12	Meget behagelig.	Godt
13	Jeg har fået en god behandling på øjenafdelingen af dygtige læger og sygeplejersker. Ros for det-te. Mit ønske var, at sygdommen kunne kureres.	Virkelig godt
14	Det var en god oplevelse, hvor jeg hele tiden kunne følge med i, hvad der skete. Så det var en god oplevelse, som jeg var meget forbavset over. Venlig hilsen og tak til alle.	Virkelig godt
17	Det har gennem hele forløbet været en VENLIG, PROFESSIONEL og FIN behandling, jeg har fået. Hvor jeg har følt mig meget syg og i gode hænder! Med en stor tak til læge NN for sin gode information, faglige dygtighed og imødekommende væsen, både før, under og efter operationen. Takken gælder også staben på operationsstuen for omsorg og venlighed.	Virkelig godt


















## Bilag 5

-  18 Undersøgelse og behandling oplevedes som meget grundigt og intet overladt til tilfældighederne. Venligt personale som orienterede meget grundigt. Det er typisk for Holstebro Sygehus, hvor jeg har været indlagt, undersøgt, behandlet flere gange på forskellige afdelinger. Altid en positiv oplevelse. Virkelig godt
-  19 I ugen før undersøgelsen behandling hos privatpraktiserende speciallæge. Eftersom de indledende undersøgelser blev foretaget af samme person, undrer det mig, at dette tilsvarende skulle foretages af to forskellige sygeplejersker med deraf følgende ventetid mellem disse undersøgelser. Godt
-  20 Ugebladene kunne være yngre end tre-fire år. Virkelig godt
-  21 Særligt godt: At jeg kan se igen. Virkelig godt
-  22 De har styr over sagerne :-)
- Godt
-  24 Jeg blev opereret for [øjen sygdom], og jeg er dybt taknemmelig for, at jeg som [ældre] kunne få den behandling, som er med til at forøge min livskvalitet. Virkelig godt
-  26 Jeg har kun positive indtryk. Ingen forestillinger om noget kunne ændres til det bedre, og jeg har ikke indblik i, hvad der evt. har været særlig godt - altså mere end forventeligt. Godt
-  27 Fik ingen oplysninger om, hvad sygdommen var, hvilke konsekvenser på sigt sygdommen ville have eller hvilke behandlingsformer, der evt. var mulige. Jeg fik faktisk intet at vide, udover at man pga. min alder [] ikke ville gøre noget nu, men se tiden an et års tid. Ovennævnte skete var ved første besøg. Godt
-  28 Der var en elev med rundt - [eleven] "fyldte" lidt for meget. Godt
-  29 Jeg har ved flere tilfælde oplevet, at atmosfæren på Holstebro Sygehus er virkelig god. Godt
-  31 Fantastisk ambulatorium. Der kommer folk fra mange dele af landet. Virkelig godt
-  34 En gang havde en sygeplejerske glemt at skrive den korrekte tilrettede/næste dato for konsultationstid - så vi kom for sent - de matchede besøgsdato og tid passede ikke. Sammen [], er problematiske fra sygeplejerskernes side, de skabte lidt kaos i ventetiden. Generelt god behandling/godt forløb. Godt
-  35 Mere tid til den enkelte patient uden at stresser personalet. Godt
-  36 Kan ikke andet end sige en stor tak til dem, jeg var i kontakt med. TAK. Virkelig godt
-  38 Det ville være en stor fordel, at man i vid udstrækning blev behandlet af den samme læge. Godt
-  40 Det hele fungerede, så vidt jeg kunne se, uden problemer på trods af stor travlhed. Virkelig godt
-  41 Jeg var meget godt tilfreds med det hele, og det har været meget godt, og jeg har fået et bedre syn. Virkelig godt
-  45 ok. Virkelig godt
-  47 Ambulatoriet synes med fordel at kunne inddrages i udformningen af dette skema, der i et vist omfang bærer præg af manglende indsigt i den front-aktivitet, som vi oplever (et DJØF-produkt!?). Godt

Hertil følgebrevets indledning med SMÅT: "Få brevet læst op...", til øjenpatienter med (i dette tilfælde) [nedsat syn]. Den arkitekt af følgebrevet/DJØF'er/McKenzie-medarbejder må i sandhed have gjort sig store tanker. Men læger/sygeplejersker i top, så godt som vi kan bedømme.










- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 48 | Ventetiden bør nedbringes og det skal sikres, at færrest muligt venter mere end 30-40 minutter.   | Godt                     |
| ✎ | 49 | Det var en positiv oplevelse at være med, som pårørende til en ældre borger, som havde behov for hjælp/undersøgelse. Alt fungerede, tak for det!  | Virkelig godt            |
| ✎ | 50 | De var meget venlige og dygtige. Operationen gav et godt resultat (grå stær), og jeg er meget taknemmelig for at kunne se næsten normalt igen.  | Godt                     |
| ✎ | 51 | Mange søde og smilende sygeplejersker og læger.   | Dårligt                  |
| ✎ | 52 | Min moder har været meget tilfreds med at komme på øjenafsnittets ambulatorium.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 54 | Jeg har kun ros til ambulatoriet.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 55 | Man kan altid gøre nogle ting bedre.  | Godt                     |
| ✎ | 56 | Manglede et handicaptollet tættere på ambulatoriet.   | Godt                     |
| ✎ | 58 | Jeg fik en meget flot og dejlig modtagelse. Meget dygtige piger og flinke læger. Alt til ug.  | Godt                     |
| ✎ | 59 | Jeg har været meget tilfreds med den lægelige behandling, hvor lægen har udvist høj grad af fleksibilitet og stor faglig ekspertise.  | Godt                     |
| ✎ | 63 | Der er alt for lang ventetid fra man skal møde, til man bliver kaldt ind til en læge. Der kan gå fra en halv time til tre kvarter. Der er også lang ventetid, hvis man skal ind til flere læger og blive undersøgt, så er det typisk en halv time man sidder og venter til det bliver ens tur.  | Intet svar               |
| ✎ | 65 | Jeg har fået en særdeles god behandling af gode læger og sygeplejersker. Blot ville jeg ønske, at jeg var blevet hjulpet lidt mere, da jeg stadig er rigtig dårlig meget af tiden, men det må jeg jo nok lære at leve med, og det kan jeg også.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 66 | Ambulatoriet fungerer perfekt.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 68 | Alt i alt en meget god behandling, både fagligt og personligt. Personalet er altid venlige, hjælpsomme og smilende, og man oplever ikke, de har travlt, hvad der nok er tilfældet.  | Godt                     |
| ✎ | 69 | Da jeg skulle have den første injektion [] tilbød sygeplejersken, at jeg måtte holde hende i hånden imens. Denne "lille ting" gjorde indtryk på mig, og gjorde mig mere tryk.   | Godt                     |
| ✎ | 70 | Som jeg har antydnet, var jeg meget utilfreds med lægens behandling verbalt. Jeg måtte spørge den meget kompetente sygeplejerske, hvad resultatet var af lægens undersøgelse, hvilket hun beredvilligt svarede på. Det vil være dejligt, hvis jeg fremover kan blive behandlet af en, der taler mit sprog, eller i hvert fald forsøger at gøre det, så jeg forstår det, og ikke efterlader mig med en følelse af, at det er mig der er lettere debil! | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 72 | Dygtig og effektiv afdeling.  | Virkelig godt            |

## Bilag 5

	73	Jeg er rigtig tilfreds med det samlede forløb.	Virkelig godt
	75	Kan ikke se, at noget kunne have være gjort bedre. Alt var præget af effektivitet, samt professionalisme. Går fortsat til kontrol [jævnligt] det næste år.	Virkelig godt
	76	Synes, de har gjorde det godt. Men behandlingen har taget lang tid [påbegyndt i sommers og afsluttet om vinteren]. Øjenoperation [].	Godt
	77	Fuldt ud tilfreds med Ambulatoriet.	Virkelig godt
	78	Jeg kunne godt lide den kompetente modtagelse og den uformelle tone i venteværelset, hvor vi fik dryppet øjne.	Virkelig godt
	80	Jeg har fået en god behandling.	Virkelig godt
	82	Jeg følte mig gennem hele forløbet meget tryk og var på intet tidspunkt i tvivl om, at alle vidste, hvad de havde med at gøre, og at alt ville gå godt. Trygt at det var den samme sygeplejerske man havde kontakt til, og at det var samme læge, som gjorde behandlingen færdig. FLOT og super :)	Virkelig godt
	85	De er gode til at orientere om ventetiden og årsagen dertil.	Godt
	86	Hvis jeg får problemer, må jeg ringe direkte til afdelingen. Det har jeg prøvet. Så får jeg den hjælp, jeg har behov for. - Det giver en stor tryghed. Selvom der er stor travlhed på afdelingen, er der en god stemning, føler jeg	Godt
	87	Jeg synes, at afdelingen fungerer hundrede procent, og at al personale løser deres opgaver på en meget dygtig og venlig måde. Jeg har kun godt at sige om øjenafdelingen, samt tak for behandlingerne.	Virkelig godt
	90	Ventetiden, hvor man ofte oplever sygeplejerskerne stå og tale privat. Jeg har oplevet det adskillige gange. F.eks. når jeg skal have en ny tid. Lægerne NN informerer godt og virker effektive. Resten af personalet virker ineffektive og uinteresserede. Derfor den negative vurdering af det samlede indtryk.	Dårligt
	95	Lægen, der opererede, så jeg ikke på noget tidspunkt - jeg følte, han var der og pludselig var han væk. Ikke et ord til mig, heller ingen præsentation (det følte underligt). Sygeplejersker: UG med kryds og slange.	Godt
	96	Personalet er utrolig venlige og smilende. Altid klar til at svare på spørgsmål. Så jeg er glad for at komme der.	Virkelig godt
	97	Jeg var særdeles godt tilfreds på alle måder.	Intet svar
	98	Jeg synes, det var et utroligt venligt personale. Hils dem.	Virkelig godt
	99	Jeg vil bare sige: godt vi stadig har et sygehus i Holstebro "kun" 32 km hjemmefra! Især når man skal møde tidligt [].	Virkelig godt
	100	Her tre døgn efter operation er jeg spændt på, hvad det endelige resultat bliver, med udgangspunkt i hvordan øjet ser ud nu og så mangelfuld informationen var ved kontrol-besøget dagen efter op. Det er naturligt for mig at sammenligne med behandlingen af andet øje i 2009 på grund	Godt
























af lang ventetid og resultat heraf dengang og nu.

- |   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|    | 101 Personalet var ualmindelig flinke og hjælpsomme og det gjaldt også lægen, så man følte sig meget tryk og næsten glædede sig til at møde dem igen.   | Virkelig godt            |
|    | 102 Det er vigtigt, at lægerne snakker et "sprog", alle kan forstå. Ham jeg var inde ved sidst, var super god til at forklare tingene, så det var forståeligt.  | Godt                     |
|    | 104 Jeg synes, de var hurtige til at kalde mig ind, kun 14 dage efter, at jeg havde været ved min speciallæge og fået konstateret flere [sygdomme], tak for det.  | Virkelig godt            |
|    | 106 Ambulatoriet udviser stor fleksibilitet, når man kommer ind akut og informerer grundigt de patienter, som det akutte tilfælde går ud over, f.eks. med tilbud om ny tid/anden læge, hvis dette er muligt.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 108 Når det er et barn, skal ventetiden minimeres, så barnet ikke når at tænke for mange tanker og blive for bange inden operation.   | Godt                     |
|    | 109 Jeg synes, at indretning af venteværelse kunne være bedre. F.eks. malerier m.m. på væggene og blomster (beplantninger). Der trænger visse steder til at blive malet. Jeg synes, at al personale skal have topkarakter. Jeg er godt tilfreds med behandlingen. | Godt                     |
|    | 110 Særligt godt: Venligt og hjælpsomt personale, der også tog sig tid til at lytte og svare på mine spørgsmål. Viste smidighed, da jeg desværre fik behov for en ekstra lille operation.   | Godt                     |
|  | 112 Jeg mener, det var godt, at der var to specialister på behandlingen.  | Godt                     |
|  | 113 Rolig, hjemlig omgangstone, ingen fornemmelse af forjagethed. Arbejdsgangen åbenbart veltilrettelagt, så det hele bare "gled".  | Virkelig godt            |


## Øjenafdelingen, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Øjenafdelingens Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Kom til [] sent akut, af sted fra egen speciallæge.	Dårligt
10	Egen læge ringede til afdelingen og jeg gik til undersøgelse to timer efter.	Virkelig godt
14	Jeg var lidt nervøs, men blev kaldt ind ti minutter før aftalen, så det blev en positiv oplevelse.	Virkelig godt
15	Blev ringet op. Der var et afbud, som jeg dog ikke kunne tage imod pga. arbejde.	Virkelig godt
22	Der var styr over tingene.	Godt
26	Akut [situation]. Via lægevagten tid til undersøgelse [efteråret 2010 om aftenen]. Blev modtaget af NN, som gav mig en tid til operation den følgende dag. Blev informeret om risiko for lang ventetid, grundet stor belastning i afdelingen. Blev gjort klar til operation over middag og ventede derefter til [om eftermiddagen], hvor jeg blev sendt hjem med uforrettet sag, da en patient før mig var blevet opereret under fuld narkose, og lægen herefter ikke turde gå fra vedkommende, før han var vågnet. Fik en ny tid til [formiddagen efter], og derefter gik alt som planlagt.	Godt
32	Min øjenlæge [] konstaterede i [efteråret] 2009, at min stær var moden til operation, men da jeg er svært []handicappet, skulle jeg til Holstebro, fordi jeg der ikke behøvede at ligge fladt på ryggen under operationen. Først [i foråret] 2010 kom jeg til Holstebro - til endnu en undersøgelse, og operation af første øje blev berammet til [sommeren]. Senere blev andet øje berammet til [efteråret]. Altså gik der ni måneder, før begge øjne var opereret. Derefter fulgte fire måneder, hvor jeg ikke kunne bruge briller, og i den tid havde jeg meget svært ved med et par billige skærmbriller at arbejde ret længe ad gangen ved min pc.	Godt
36	Ja, der gik ni måneder, inden jeg kom til første besøg, og det har nok været med til, at synet blev svækket i denne periode.	Virkelig godt
37	Jeg kom på []afdelingen i [efteråret], efter henvisning fra [speciallæge] (akut) efter lukketid. Fik ingen information, skulle bare vente.	Intet svar
40	Planlagt, og der var ikke noget, der hastede. Det var forundersøgelse til stær-operation, som jeg ønskede udført inden det blev for slemt.	Virkelig godt
45	Kom ind på et afbud, alt forløb meget hurtigt.	Virkelig godt
47	Vistnok! Det er, som I ved, et par år tilbage.	Godt
53	Der var lang ventetid.	Godt
54	Efter henvisning fra lokal øjenlæge indkaldt akut - maksimalt otte dage.	Virkelig godt
55	Jeg blev ikke oplyst om nogen form for ventetid.	Godt

	57	Lang ventetid fra henvisning.	Godt
	66	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
	67	Det er for lang tid inden, man får en dato.	Godt
	71	Meget venlig og imødekommende atmosfære.	Virkelig godt
	75	Havde [akut problem] på [det ene] øje, så alt gik meget stærkt, men yderst effektivt og med en suveræn god information undervejs.	Virkelig godt
	78	Ingen.	Virkelig godt
	82	Det var en akut behandling. Egen læge tog kontakt til vagthavende, som behandlede mig med det samme efter ankomst i Holstebro.	Virkelig godt
	84	Jeg fandt ventetiden lang fra indkaldelsen i brev af [vinteren 2010] til undersøgelsen [om sommeren 2010].	Godt
	85	Det tog meget lang tid ved første undersøgelse. Cirka fire timer.	Godt
	87	Jeg gik til min egen speciallæge, der sagde, at jeg ville høre nærmere. Tre dage senere lå der et brev fra et andet sygehus, hvor jeg til min store overraskelse skulle til undersøgelse straks. Her blev jeg orienteret om, at jeg havde [en lidelse] og var i risiko for at [få forværret tilstand]. Jeg valgte - efter nogen overvejelser - at sige tak til at være forsøgsperson.	Virkelig godt
	88	Der var intet behov for information, da jeg kom direkte fra læge NN.	Virkelig godt
	90	Man indtaster selv sit sygesikringsbevis, og kan så bare vente, og vente, og...	Dårligt
	91	NÆSTEN INGEN VENTETID:-)	Virkelig godt
	92	Der var god information, og der var styr på det, indtil man kom og skulle vente i for lang tid nogle af gangene.	Godt
	93	Blev sendt derud af vagtlægen [].	Virkelig godt
	94	Henvisning fra egen speciallæge indikerede hastediagnose. Det blev så behandlet derefter og kunne ikke have foregået hurtigere.	Virkelig godt
	100	Tilbød selv at erstatte et evt. afbud fra en anden patient.	Godt
	105	Altid venlige, informative og har aldrig haft grund til klager.	Intet svar
	109	Venlig og god imødetagelse.	Godt
	111	FOR LANG VENTETID, som ved brev blev yderligere udsat.	Godt
	113	Første telefoniske indkaldelse svipsede. Herefter tre dages forsinkelse, weekend. Fik dog ingen betydning for den senere behandling.	Virkelig godt



















## Bilag 5

 114 God information omkring forløbet.

Virkelig godt








## Øjenafdelingen, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øjenafdelingens Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Meget venlighed og hjælpsomhed.	Virkelig godt
	4	De er søde.	Virkelig godt
	7	Det foregår jo via maskine, men sygeplejersker og læger er meget venlige.	Virkelig dårligt
	14	Meget venlig.	Virkelig godt
	15	Blev kaldt ind til tiden.	Virkelig godt
	26	Positivt. Dog fik jeg indtryk af, at stort set alle patienter skulle vente en time i forhold til aftalt mødetid. Mig selv inklusiv.	Godt
	36	Nej, det var virkelig godt.	Virkelig godt
	39	Utrolig venligt personale.	Intet svar
	43	God modtagelse.	Godt
	46	Et meget venligt/hjælpsomt personale.	Virkelig godt
	47	Der var anvendt tilpas mængde bønner til kaffen - så vidt jeg husker.	Godt
	49	Patienten blev transporteret til undersøgelsen af Falck og selve undersøgelsen blev foretaget på båren, så der ikke skulle foretages unødige flyt. Borgeren lå på Herning Sygehus og havde brud på [legemsdel]. Blev kørt direkte ind i et lokale, hvor lægen kunne foretage undersøgelsen.	Virkelig godt
	58	Flot modtagelse.	Godt
	63	Der er ikke nogen, der siger noget.	Intet svar
	68	ALTID venligt personale.	Godt
	72	Man er ventet, og der er kontaktperson.	Virkelig godt
	74	Da jeg havde min hustru, var hun jævnligt til undersøgelse på øjenafdelingen. [] Efter hendes dødsfald var det så, jeg fik min første undersøgelse. Her må jeg sige, at uden den tryghed og omsorg jeg mødte og stadig møder, havde det været svært at gennemføre undersøgelsen. Derfor en stor tak for, at VI stadig møder mange gode mennesker (læger-sygeplejersker m.m.) til at hjælpe os, når der er behov for det. TAK.	Virkelig godt
	78	Modtagelsen skete ved at indlæse sygesikringsbeviset i en automat. På skærmen kommer navn, og	Virkelig godt

















## Bilag 5

man bedes tage plads og vente. Ved mit allerførste besøg og ved at betragte især ældre patienter erfarede jeg, at en bedre og tydeligere vejledning om kortindlæsningen kunne ønskes, selvom personalet eller ventende patienter straks trådte til, hvis der var problemer.

	82	Vi blev mødt af vagthavende, som tog vel imod os.	Virkelig godt
	83	Der var intet personale, så jeg stemplede mig ind og satte mig.	Virkelig godt
	87	En MEGET grundig undersøgelse af NN, der tilbød mig løbende behandling.	Virkelig godt
	89	Der var styr på det fra begyndelsen!	Virkelig godt
	90	Minus modtagelse!	Dårligt
	109	OK.	Godt
	114	Kompetent modtagelse med venlighed.	Virkelig godt

**Øjenafdelingen, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**

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
















	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øjenafdelingens Ambulatorium</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	4	Ingen.	Intet svar
	6	Jeg var glemt i systemet på et tidspunkt.	Godt
	7	Glemte at undersøge begge øjne. [Patienten] var af sted til første undersøgelse med far []. Her gik læger MEGET op i, at begge øjne skulle følges. Når jeg (mor) var med, koncentrerede de sig fuldt om det ene øje :(	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	8	Ingen.	Intet svar
	9	Det første øje jeg fik opereret, var ikke ordentlig bedøvet - det gjorde MEGET ONDT.	Intet svar
	16	Ventede på en læge, der ikke var der, i over en time!	Intet svar
	23	Den gamle linse revnede, og man havde besvær med at få den nye til at sidde fast, så operationen tog meget lang tid.	Godt
	25	[Øjenlidelse]-operationen skulle laves om.	Godt
	38	Udbrud af []allergi i forbindelse med bedøvelse/pupiludvidelse.	Virkelig godt
	47	Mangler af og til kaffe, men er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en fejl. Kaffe virker jo som en slags øjenåbner!?	Intet svar
	51	Mener ikke, behandlingen var god nok.	Dårligt
	79	Fejloperation [].	Godt
	81	Manglende recept på medicin.	Godt
	100	På operationsbordet blev jeg yderligere bedøvet mindst to gange - evt. fire gange - og var ikke helt smertefri. I venteværelset før operation var jeg forud blevet bedøvet to gange. Var ventetiden almindelig? Samme operation af andet øje i 2009 var og er mit erfaringsgrundlag.	Dårligt
	103	Jeg har ikke oplevet fejl.	Intet svar
	110	Linsen, der blev monteret på mit øje sad ikke helt korrekt ved undersøgelsen dagen efter. Jeg fik god information, og man sørgede for, at fejlen blev rettet samme dag. Lidt ventetid, men jeg følte at servicen fra hele personalet var særdeles tilfredsstillende!	Virkelig godt

## Øjenafdelingen, Holstebro, Hospitalsenheden Vest




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

ID	Kommentarer - Øjenafdelingens Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Lang ventetid én gang, hvor lægen opererede akut. Det er selvfølgelig ok, men information om dette var ikke-eksisterende.	Virkelig godt
7	Mange forskellige læger har skullet kigge på NN. Ifølge egen speciallæge er det intet specielt ved tilfældet. Vi er ikke færdige - mangler stadig svar fra operationen.	Virkelig dårligt
16	Personalet løb fra det ene undersøgelsesrum til det andet for at hente de instrumenter, de skulle bruge.	Godt
22	Måske noget med, at de kunne være bedre til at videregive information om autoriserede speciallæger i min forbindelse.	Godt
26	Det er dejligt at have fået synet på begge øjne tilbage, så alt i alt meget positivt.	Godt
30	Jeg er godt tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
33	Lægen, der undersøgte mig, var ikke dansk, men talte dansk. Men jeg er ikke hel sikker på, vi forstod hinanden hele tiden, og så tvivler man lidt på, om det er den rigtige behandling.	Godt
34	Engang var min mand til samme undersøgelse/behandling, der var ventetiden mere end 2 timer.	Godt
35	Jeg havde en fornemmelse af et generelt tidspres for personalet, som på trods af dette virkede meget roligt og professionelt. Meget tillidsvækkende.	Godt
36	De var gode til at orientere mig om forløbet.	Virkelig godt
42	Under alle besøg har jeg haft positive oplevelser. Jeg opfatter afdelingen som værende særdeles faglig kompetent.	Virkelig godt
44	Jeg synes, at personalet og lægerne har været meget søde, venlige og også dygtige, har jeg indtryk af.	Godt
45	Jeg oplevede, at en ny assistent skulle sættes ind i tingene, men der var en udlært til stede.	Virkelig godt
46	En meget dygtig personalegruppe, både personen, der undersøgte synet, og læge NN, der undersøgte patienten.	Virkelig godt
47	Ambulatoriet glemte et stempel på blanket til kørselsgodtgørelse, hvorefter denne afdeling (DJØF-ambulatoriet/PhD i kørselsgodtgørelse) sender blanketten til patienten [] med anmodning om at fremskaffe det manglende stempel. Vi savnede i den forbindelse oplysning om, hvorvidt den ekstra køretur [ruten] for stemplet også udløste kørselsgodtgørelse! - Men det er jo ikke læge NNs skyld - vell!	Godt



	49	God kommunikation imellem ambulatoriet og Falck, som bestræbte sig på at gøre det bedst mulige for borgeren.	Virkelig godt
	53	Der gik meget lang tid fra undersøgelse og scanning til operation. Derfor var min cyste på operationsdagen så lille, at det vurderedes, at den ikke kunne fjernes. Jeg må se tiden an og komme igen, hvis der kommer nyt.	Godt
	58	Nej, alt gik bare perfekt. Meget dygtige læger.	Godt
	61	Temmelig lang tid inden samtale med lægen.	Godt
	62	Jeg går til kontrol pga. [øjentilstand]. Jeg har været godt tilfreds med behandlingen.	Intet svar
	64	For lang ventetid efter lægens afslutning.	Godt
	66	Alt var tilrettelagt.	Virkelig godt
	68	Har altid fået sygdomsforløbet godt forklaret, men når man som jeg er nervøs og bange for sine øjne, kunne jeg godt bruge lidt "tagen hånd om den del". Det er ikke "hverdagskost" at få problemer med sine øjne, og de gerne skulle holde mange år endnu.	Godt
	70	Ja, det var ikke behageligt at møde en læge, der var svær at forstå. Han blev irriteret over, at jeg ikke forstod ham. Jeg følte mig halvvejs latterliggjort, som om at det var mig, der var noget i vejen med, når jeg ikke forstod, hvad han sagde. Jeg har høreapparater, så det gjorde det ikke lettere for mig. Jeg er glad for, at det ikke er ham, der skal operere mig. Sygeplejersken derimod var utrolig forstående og sød, forklarede mig de ting, som jeg spurgte om, var virkelig kompetent på den plads, som hun bestred.	Det kan jeg ikke vurdere
	72	Utrolig positivt forløb. Jeg tror, der er mange i den afdeling, der ved, hvad Lean er og kan bruges til.	Virkelig godt
	74	Jeg forventer ikke en bedre undersøgelse/behandling.	Virkelig godt
	81	Mange forstyrrelser.	Dårligt
	82	Efter meget grundig undersøgelse blev problemet diagnosticeret, og behandlingen gik derefter straks i gang. Derefter blev næste behandling booket osv. Fint forløb.	Virkelig godt
	89	Personalet/lægerne var meget imødekommende og hjælpsomme. Det var dejligt, at begge øjne kunne klares samme dag.	Virkelig godt
	90	ALT for lang ventetid. Det er en tilbagevendende erfaring!	Dårligt
	100	Ved forundersøgelsen informerer lægen ikke om iagttagelse og bemærkninger. Hvad er beskeden til den fungerende sekretær?	Godt
	105	Var aldrig i tvivl om, at sygeplejerskerne gjorde deres yderste.	Intet svar
	107	Meget tilfredsstillende.	Intet svar
	109	Generelt godt tilfreds med behandlingsforløb.	Godt

## Bilag 5

- |   |     |   |               |
|---|-----|---|---------------|
|  | 110 | Jeg havde et godt indtryk af øjenafdelingen. Stor professionalisme, smidighed og venligt personale. | Godt          |
|  | 112 | Jeg oplevede ikke, at der skete fejl.   | Godt          |
|  | 113 | Jeg har været meget glad og tryk ved den behandling, jeg har fået på ambulatoriet.                  | Virkelig godt |

## Øjenafdelingen, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Øjenafdelingens Ambulatorium	Samlet indtryk
7	Efter at have fulgt den 'vente-behandling' med at smøre/dryppe [området] i flere dage, kontaktede vi afdelingen for at få fremrykket operationen. Men nej, en vis læge NN skulle deltage i operationen, så vi måtte pænt vente. Hvorfor ikke lade læge NN2 operere? Han havde tid i kalenderen!	Virkelig dårligt
30	Jeg var glad for besøg af hjemmesygeplejerske/hjemmepleje.	Virkelig godt
33	Jeg skal undersøges af en anden læge om [nogle uger], og så må vi se, om han kommer frem til samme resultat.	Godt
42	Efter første besøg oplevede jeg en stor omsorg. Hvis min situation ændrede sig, skulle jeg omgående kontakte afdelingen via lægevagten. Det gav tryghed.	Virkelig godt
47	Vi er glade og taknemmelige for muligheden/tilbuddet om at kunne ringe ved tvivlssituationer. Og så ses vi jo om [ikke så længe].	Godt
60	Ubehageligt når lægen tygger tyggegummi, når han er så tæt på mit ansigt.	Godt
70	Da jeg kun har været til undersøgelse én gang, er det vist ikke et relevant spørgsmål!	Det kan jeg ikke vurdere
72	Var lidt usikker på hvor meget jeg måtte lave. Beskeden var kort og kontant " ingenting", og det er ikke ret meget og svært at gennemføre.	Virkelig godt
75	Fik god information om, hvorledes jeg skulle forholde mig mellem besøgene, samt ved eventuelle betændelsestilstande.	Virkelig godt
95	For lidt information om selve forløbet - den skriftlige var næsten gemt af vejen - og den skulle jeg selv lede efter, ingen henvisning eller lignende. Den var til gengæld god, da jeg endelig fandt den.	Godt
105	Skal først komme igen efter fem måneder mod før femte uge. Og det er noteret i computerne. Har selv set det. Min egen speciallæge bliver underrettet. Brillant.	Intet svar
114	Man føler sig godt tilpas ved besøgene.	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>3</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

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