

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Geriatrisk Afdeling G  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	122
Besvarelser fra afdelingens patienter:	84
Afdelingens svarprocent:	69%

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



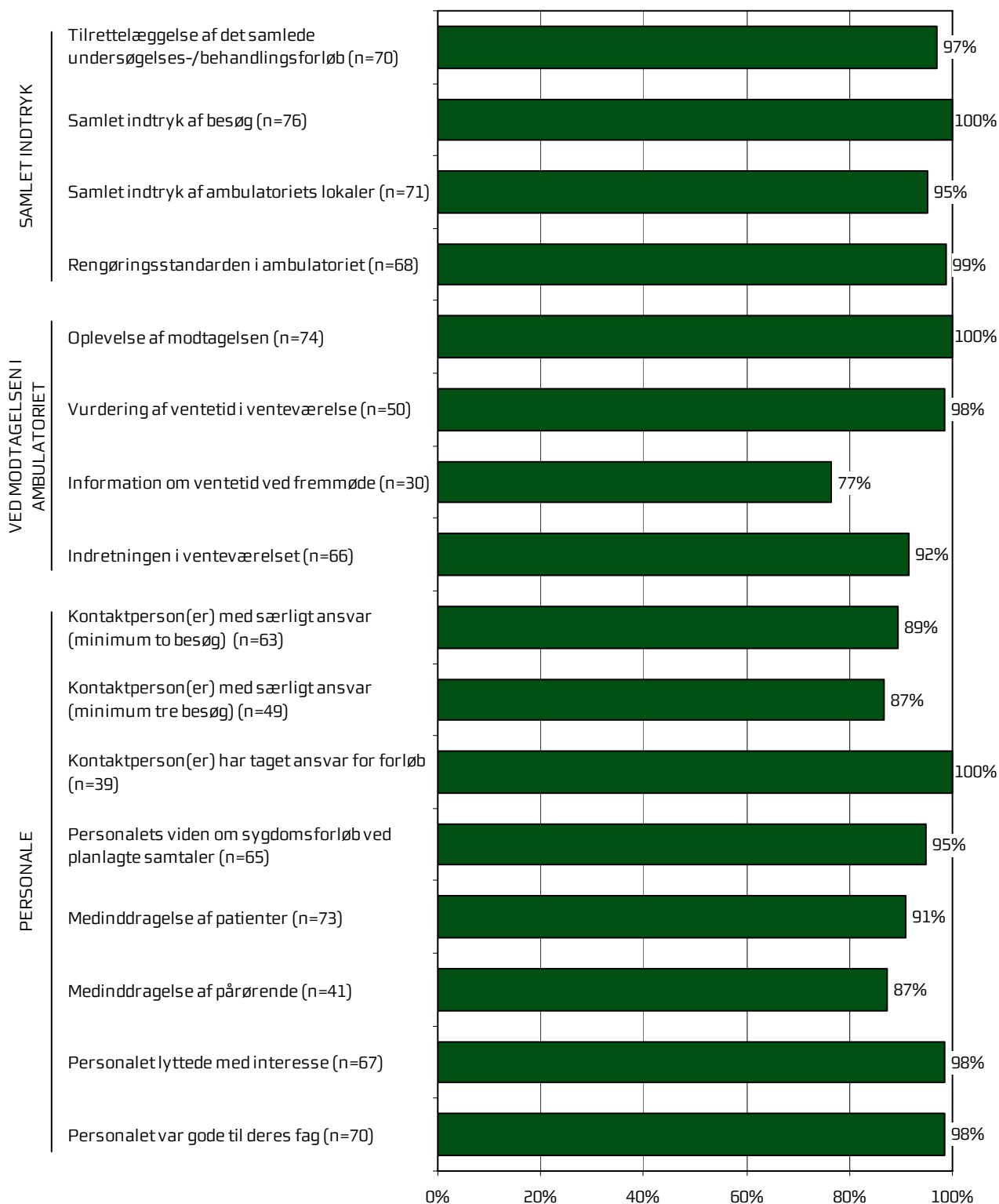


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

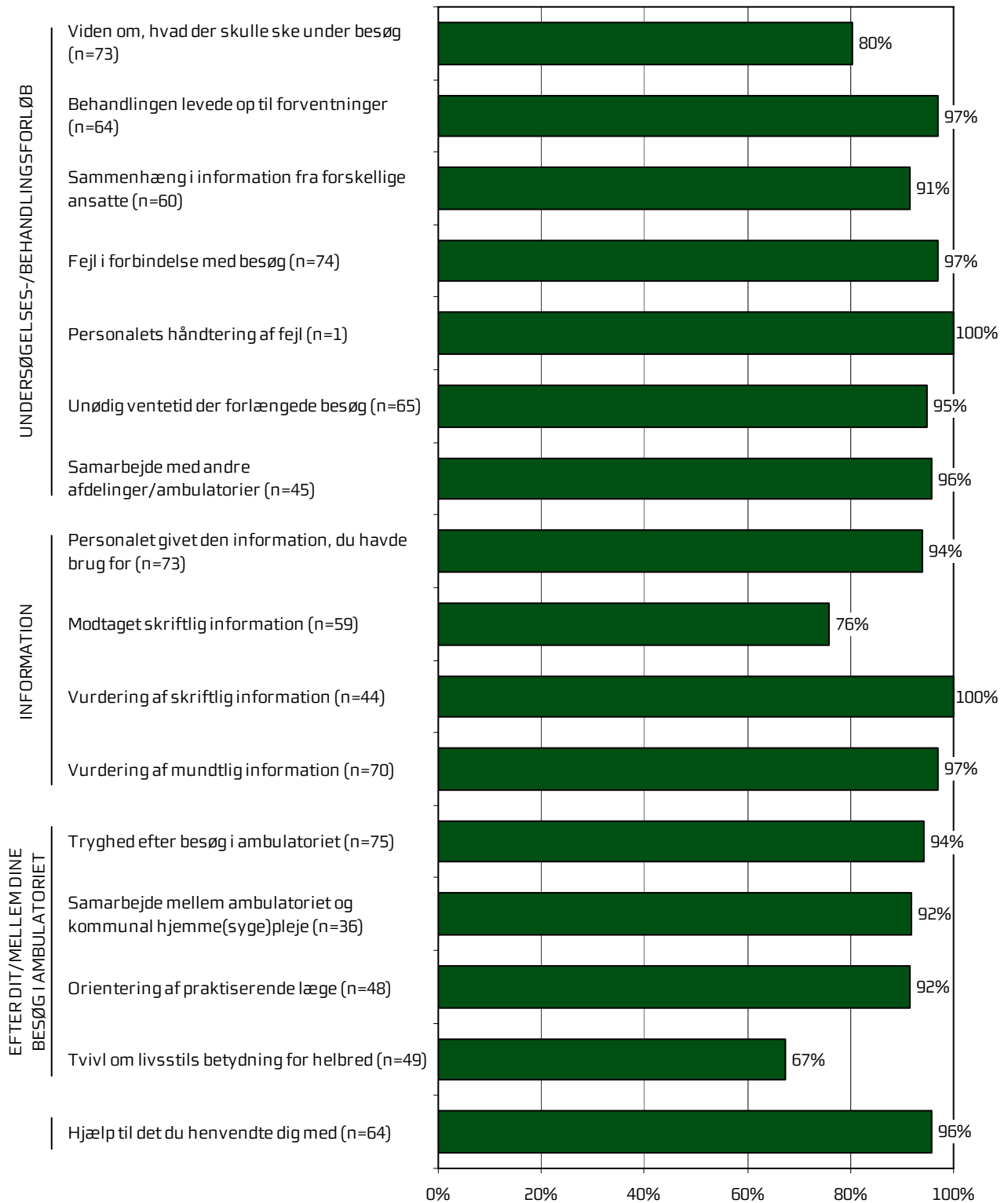
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Geriatrik Afdeling G

2009-tallet er for: Geriatrik Afdeling G

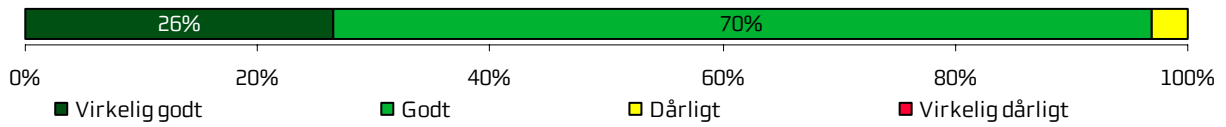
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

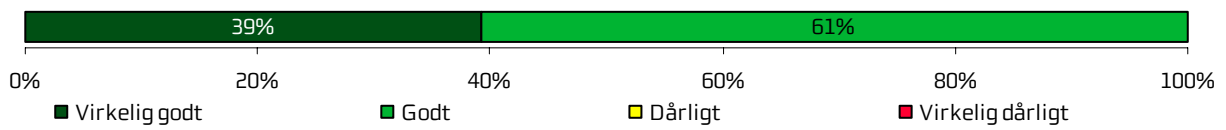
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

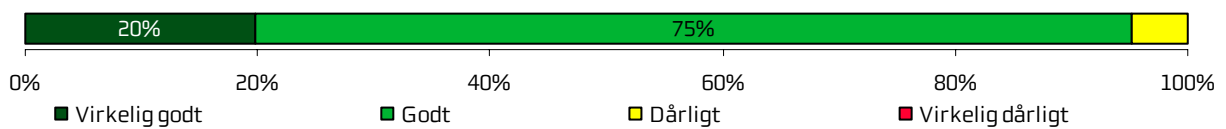
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=70)



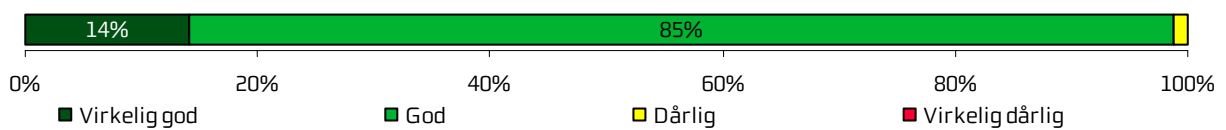
Samlet indtryk af besøg (n=76)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=71)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=68)

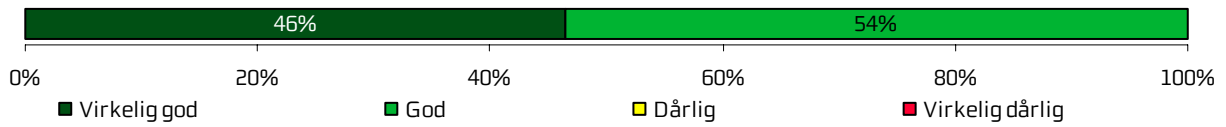


Sammenligning af afdelingens resultat

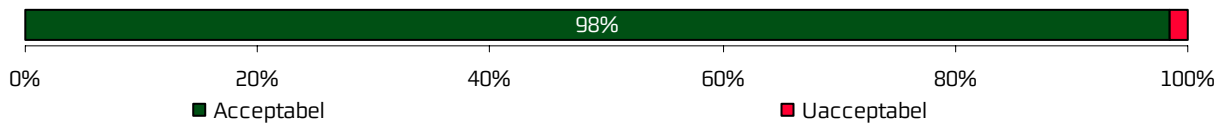
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	99 %	100 %	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	100 %	96 % *	99 % *	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	98 %	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

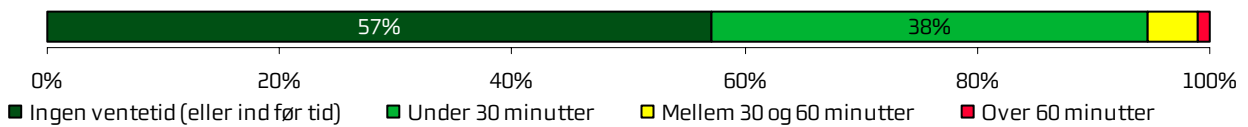
Oplevelse af modtagelsen (n=74)



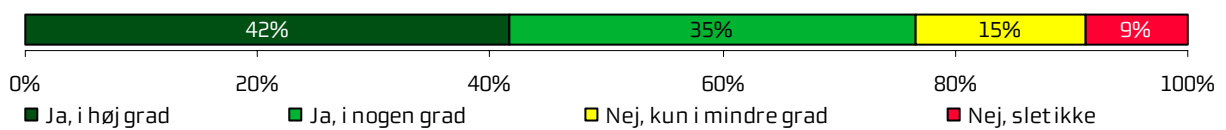
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=50)



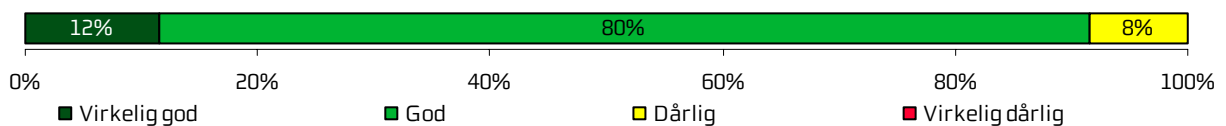
Længde af ventetid i venteværelse (n=70)



Information om ventetid ved fremmøde (n=30)



Indretningen i venteværelset (n=66)

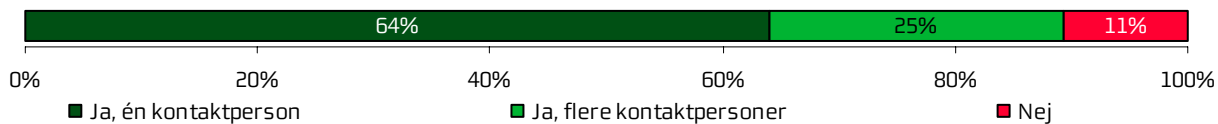




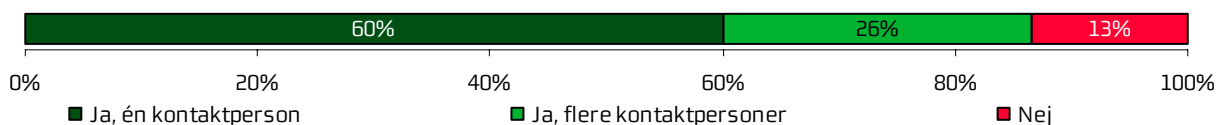
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	97 %	-	97 %	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	77 %	81 %	14 % *	60 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	97 %	90 %	93 %	68 % *	81 % *

## Personale

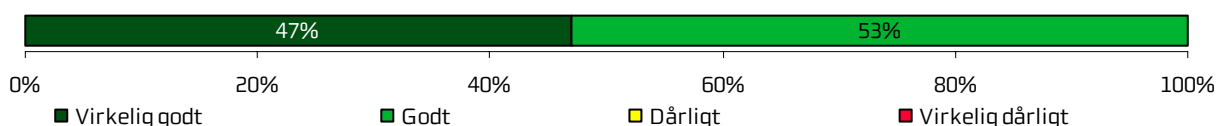
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=63)



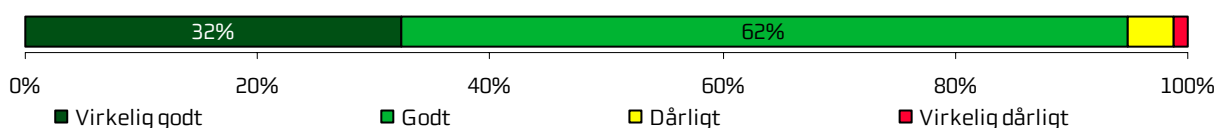
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=49)



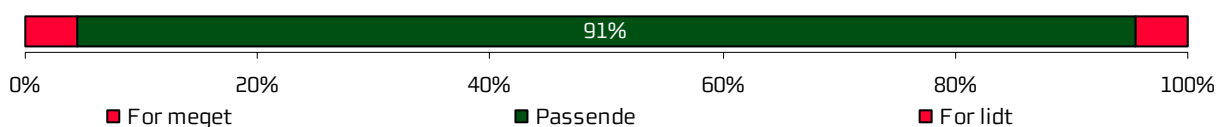
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=39)



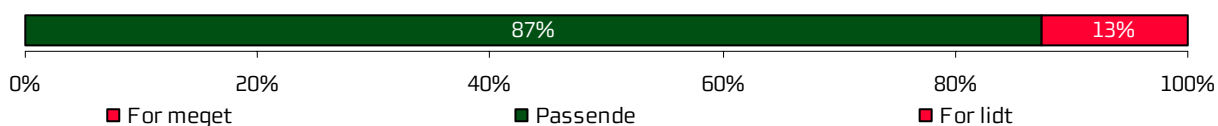
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=65)



Medinddragelse af patienter (n=73)



Medinddragelse af pårørende (n=41)



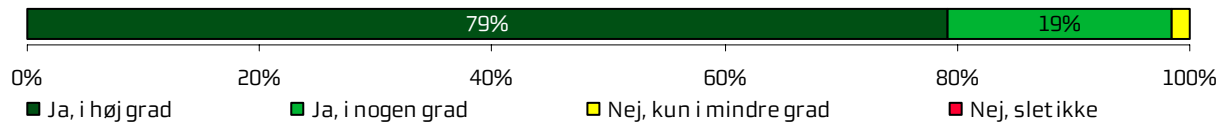
Personalet lyttede med interesse (n=67)



	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)	89 %	84 %	75 % *	89 %	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	87 %	84 %	-	93 %	68 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	92 %	97 %	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	94 %	91 %	96 %	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	90 %	92 %	97 %	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	96 %	90 % *	98 %	93 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=70)

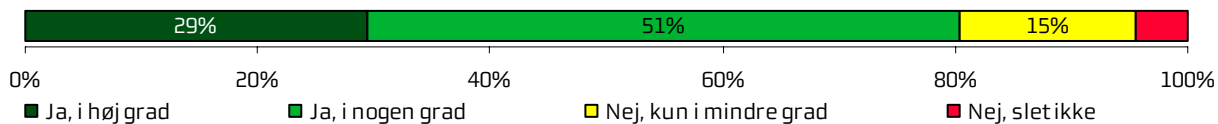


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	100 %	99 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

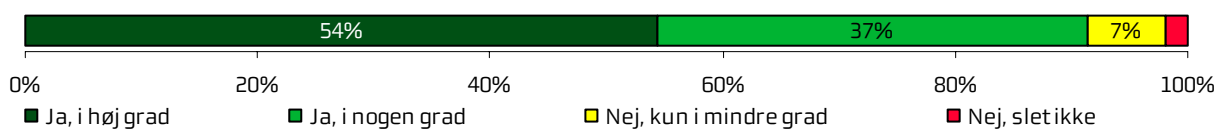
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=73)



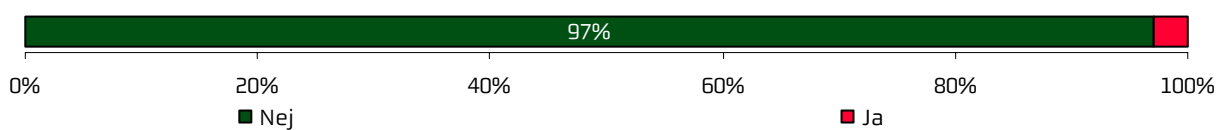
Behandlingen levede op til forventninger (n=64)



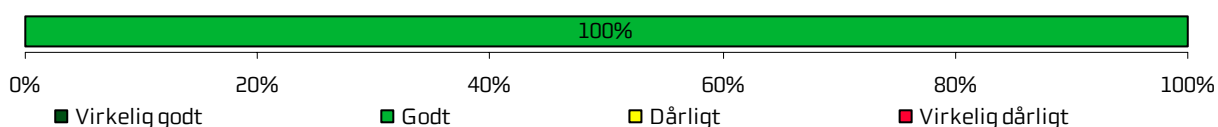
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=60)



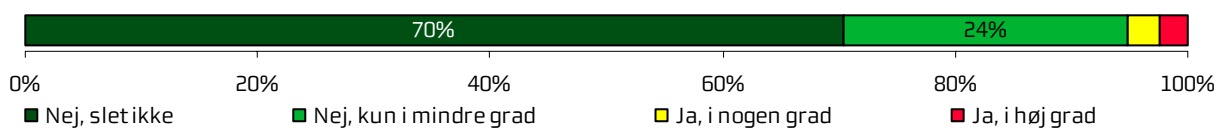
Fejl i forbindelse med besøg (n=74)



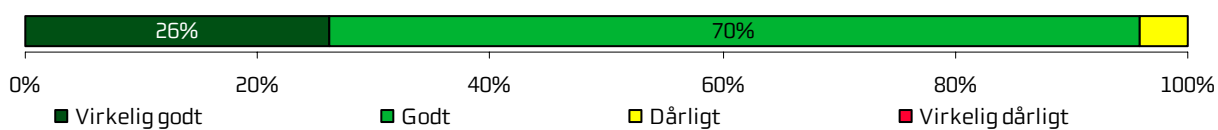
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=65)



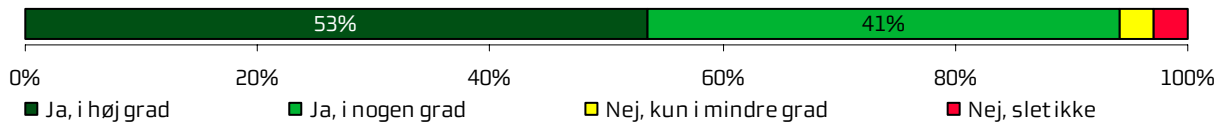
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=45)



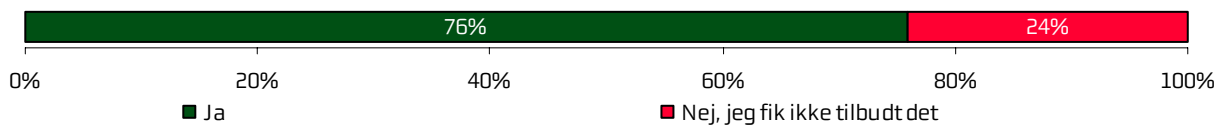
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	80 %	84 %	87 %	95 % *	83 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	94 %	95 %	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	93 %	86 %	98 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	-	96 %	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	50 %	-	90 % *	52 % *	73 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	96 %	63 % *	93 %	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	82 % *	96 %	85 % *	92 % *

## Information

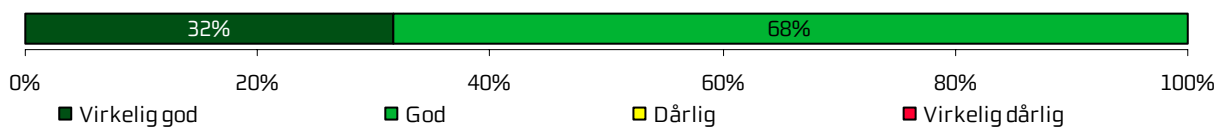
Personalet givet den information, du havde brug for (n=73)



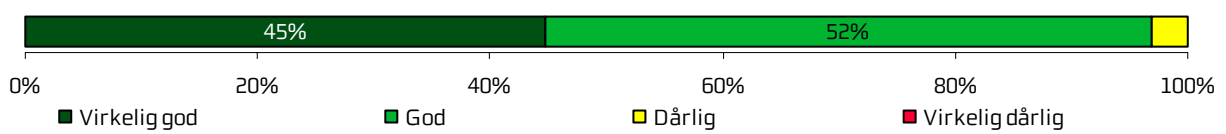
Modtaget skriftlig information (n=59)



Vurdering af skriftlig information (n=44)



Vurdering af mundtlig information (n=70)

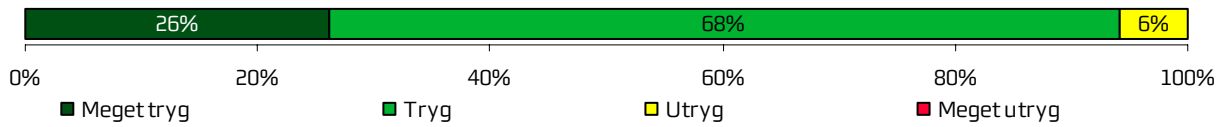




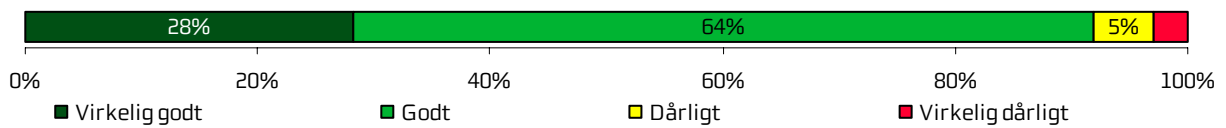
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	80 %	-	80 %	61 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	86 % *	99 %	92 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

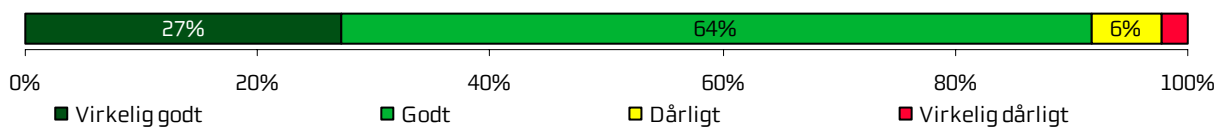
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=75)



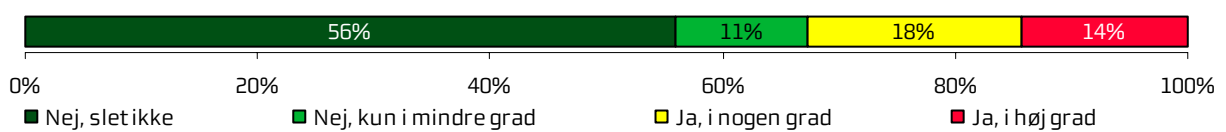
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=48)



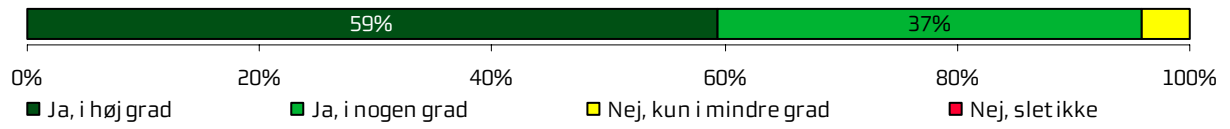
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=49)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	95 %	97 %	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	89 %	100 %	97 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	94 %	92 %	93 %	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	62 %	47 % *	81 % *	69 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=64)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	98 %	89 % *	95 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets 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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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



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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

**INFORMATION**

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

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

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

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [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 tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

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

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

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 69 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	69%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	36%	31%
Kvinde	64%	69%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	39%	38%
80- år	61%	62%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

<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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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	84		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	30		36%	
Kvinde	54		64%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0		0%	
20-39 år	0		0%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	33		39%	
80- år	51		61%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	64		89%	
Pårørende	8		11%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	75		97%	
Ikke dansk	2		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Faldklinikken	33		39%	
TEAM - FÆLLES	27		32%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24		29%	

**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	26	70	3	0	70	7
<b>Køn</b>						
Mand	33	67	0	0	23	2
Kvinde	23	72	5	0	47	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	23	72	4	0	24	5
80- år	28	69	2	0	46	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	71	2	0	57	6
Pårørende	13	73	13	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	72	3	0	67	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	21	75	4	0	28	4
TEAM - FÆLLES	27	68	5	0	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	20	2

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	61	0	0	76
<b>Køn</b>					
Mand	31	69	0	0	25
Kvinde	43	57	0	0	51
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	34	66	0	0	29
80- år	43	57	0	0	47
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	60	0	0	62
Pårørende	37	63	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	62	0	0	73
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Faldklinikken	38	63	0	0	32
TEAM - FÆLLES	39	61	0	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	21



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	75	5	0	71
<b>Køn</b>					
Mand	26	69	5	0	24
Kvinde	17	78	5	0	47
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	7	86	7	0	27
80- år	28	68	4	0	44
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	78	4	0	60
Pårørende	0	84	16	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	76	5	0	68
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Faldklinikken	23	73	3	0	30
TEAM - FÆLLES	16	84	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	68	14	0	22

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	14	85	1	0	68
<b>Køn</b>					
Mand	23	77	0	0	24
Kvinde	9	89	2	0	44
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	8	89	3	0	27
80- år	18	82	0	0	41
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	15	84	1	0	58
Pårørende	0	100	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	86	1	0	65
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Faldklinikken	18	82	0	0	28
TEAM - FÆLLES	17	83	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	91	5	0	22

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	54	0	0	74
<b>Køn</b>					
Mand	51	49	0	0	24
Kvinde	44	56	0	0	50
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	49	51	0	0	28
80- år	45	55	0	0	46
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	52	0	0	61
Pårørende	0	100	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	54	0	0	71
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Faldklinikken	42	58	0	0	31
TEAM - FÆLLES	57	43	0	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	22

**Tabel 12. 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	98	2	50	27
<b>Køn</b>				
Mand	95	5	16	10
Kvinde	100	0	34	17
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	96	4	20	10
80- år	100	0	30	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	98	2	42	20
Pårørende	-	-	3	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	98	2	48	25
Ikke dansk	-	-	0	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Faldklinikken	100	0	22	11
TEAM - FÆLLES	100	0	11	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	17	5

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

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	38	4	1	70	4
<b>Køn</b>						
Mand	57	40	0	3	24	2
Kvinde	57	36	6	0	46	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	48	45	4	3	28	2
80- år	63	32	5	0	42	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	42	2	1	56	3
Pårørende	67	23	10	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	38	4	1	67	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	52	45	3	0	29	2
TEAM - FÆLLES	65	30	5	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	33	5	5	21	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	35	15	9	30	6
<b>Køn</b>						
Mand	32	50	11	7	10	2
Kvinde	47	27	17	10	20	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	21	47	21	12	15	1
80- år	65	22	8	5	15	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	40	17	7	26	4
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	36	15	9	29	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	38	31	23	8	13	4
TEAM - FÆLLES	63	25	13	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	56	0	22	9	1

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

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	80	8	0	66	9
<b>Køn</b>						
Mand	19	73	8	0	23	2
Kvinde	8	84	9	0	43	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	5	78	17	0	23	5
80- år	15	81	4	0	43	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	79	9	0	54	7
Pårørende	0	84	16	0	5	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	80	9	0	62	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	11	82	7	0	28	5
TEAM - FÆLLES	21	74	5	0	19	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	84	16	0	19	2

**Tabel 16. 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	64	25	11	63
<b>Køn</b>				
Mand	43	38	20	21
Kvinde	74	19	6	42
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	65	25	10	29
80- år	63	26	11	34
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	67	24	9	52
Pårørende	55	45	0	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	63	27	10	59
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Faldklinikken	59	28	13	32
TEAM - FÆLLES	83	17	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	26	16	19



**Tabel 17. 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	60	26	13	49
<b>Køn</b>				
Mand	45	35	20	20
Kvinde	71	21	9	29
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	61	28	11	26
80- år	59	25	16	23
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	63	26	11	42
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	28	12	46
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Faldklinikken	58	29	13	31
TEAM - FÆLLES	86	14	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	27	27	11

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	53	0	0	39	3
<b>Køn</b>						
Mand	49	51	0	0	16	0
Kvinde	46	54	0	0	23	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	44	56	0	0	22	1
80- år	50	50	0	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	55	0	0	34	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	53	0	0	37	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	42	58	0	0	24	3
TEAM - FÆLLES	43	57	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	8	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	62	4	1	65	11
<b>Køn</b>						
Mand	39	54	4	4	22	3
Kvinde	29	67	4	0	43	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	34	59	4	3	27	3
80- år	31	65	4	0	38	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	64	5	1	56	6
Pårørende	50	50	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	62	4	1	62	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	32	64	4	0	28	5
TEAM - FÆLLES	33	67	0	0	18	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	53	11	5	19	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	4	91	4	73
<b>Køn</b>				
Mand	9	87	4	25
Kvinde	2	93	5	48
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	0	88	12	28
80- år	7	93	0	45
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2	93	6	59
Pårørende	13	87	0	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	5	91	5	70
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Faldklinikken	3	87	10	31
TEAM - FÆLLES	10	90	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	21

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	87	13	41	34
<b>Køn</b>					
Mand	0	88	12	15	11
Kvinde	0	87	13	26	23
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	0	81	19	16	14
80- år	0	92	8	25	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	89	11	28	32
Pårørende	0	87	13	8	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	86	14	38	34
Ikke dansk	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Faldklinikken	0	80	20	15	16
TEAM - FÆLLES	0	93	7	14	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	12	9

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	35	2	0	67	10
<b>Køn</b>						
Mand	63	37	0	0	24	2
Kvinde	64	34	3	0	43	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	65	31	4	0	26	4
80- år	63	37	0	0	41	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	37	2	0	55	7
Pårørende	73	27	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	36	2	0	64	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	62	35	4	0	26	7
TEAM - FÆLLES	73	27	0	0	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	0	0	19	2

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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	19	2	0	70	7
<b>Køn</b>						
Mand	84	16	0	0	24	2
Kvinde	76	21	2	0	46	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	82	14	4	0	28	2
80- år	77	23	0	0	42	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	2	0	59	4
Pårørende	87	13	0	0	6	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	2	0	67	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	79	17	3	0	29	3
TEAM - FÆLLES	84	16	0	0	19	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	22	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	51	15	4	73	4
<b>Køn</b>						
Mand	32	55	8	5	24	2
Kvinde	28	49	19	4	49	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	23	60	17	0	29	1
80- år	34	45	14	8	44	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	53	14	2	61	2
Pårørende	18	37	45	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	52	16	3	70	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	13	58	19	10	31	2
TEAM - FÆLLES	48	43	10	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	48	14	0	21	1



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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	33	1	2	64	12
<b>Køn</b>						
Mand	61	35	4	0	20	6
Kvinde	65	32	0	2	44	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	57	39	0	4	24	5
80- år	68	30	2	0	40	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	33	1	2	56	7
Pårørende	43	57	0	0	5	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	35	1	2	61	11
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	60	36	0	4	25	8
TEAM - FÆLLES	67	33	0	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	28	6	0	18	3

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	37	7	2	60	15
<b>Køn</b>						
Mand	53	33	13	0	22	4
Kvinde	55	39	3	3	38	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	51	35	14	0	23	7
80- år	57	38	2	3	37	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	33	6	2	49	12
Pårørende	37	63	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	40	5	0	56	15
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	48	35	13	4	23	8
TEAM - FÆLLES	58	42	0	0	19	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	33	6	0	18	4

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	97	3	74
<b>Køn</b>			
Mand	91	9	25
Kvinde	100	0	49
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	93	7	29
80- år	100	0	45
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	98	2	59
Pårørende	100	0	8
<b>Modersmål</b>			
Dansk	98	2	70
Ikke dansk	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>			
Faldklinikken	97	3	31
TEAM - FÆLLES	95	5	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	21

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	1	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	0	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	-	-	-	-	1	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	-	-	-	-	0	0
TEAM - FÆLLES	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	24	3	2	65	6
<b>Køn</b>						
Mand	68	17	8	7	23	1
Kvinde	72	28	0	0	42	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	63	30	0	6	24	2
80- år	75	21	5	0	41	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	28	1	3	54	4
Pårørende	85	15	0	0	5	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	25	3	2	62	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	75	21	4	0	28	1
TEAM - FÆLLES	74	26	0	0	19	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	28	6	11	18	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	70	4	0	45	7
<b>Køn</b>						
Mand	34	57	9	0	20	0
Kvinde	19	81	0	0	25	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	31	59	10	0	19	3
80- år	23	77	0	0	26	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	65	5	0	37	5
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	71	4	0	43	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	22	72	6	0	18	3
TEAM - FÆLLES	27	73	0	0	15	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12	0

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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	41	3	3	73
<b>Køn</b>					
Mand	60	40	0	0	25
Kvinde	50	41	4	4	48
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	47	50	4	0	29
80- år	58	34	2	5	44
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	53	42	4	2	59
Pårørende	63	37	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	52	42	3	3	70
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Faldklinikken	45	42	6	6	31
TEAM - FÆLLES	65	35	0	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	0	0	19

**Tabel 32. 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	76	24	59	12
<b>Køn</b>				
Mand	95	5	21	3
Kvinde	66	34	38	9
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	70	30	25	3
80- år	80	20	34	9
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	76	24	47	10
Pårørende	75	25	7	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	75	25	57	11
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Faldklinikken	70	30	23	7
TEAM - FÆLLES	81	19	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	15	4



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

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	68	0	0	44	0
<b>Køn</b>						
Mand	15	85	0	0	20	0
Kvinde	46	54	0	0	24	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	33	67	0	0	18	0
80- år	31	69	0	0	26	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	71	0	0	35	0
Pårørende	20	80	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	71	0	0	42	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	31	69	0	0	16	0
TEAM - FÆLLES	31	69	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	12	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	52	3	0	70
<b>Køn</b>					
Mand	46	54	0	0	24
Kvinde	44	51	5	0	46
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	49	43	8	0	28
80- år	42	58	0	0	42
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	49	4	0	57
Pårørende	13	87	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	53	3	0	67
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Faldklinikken	50	43	7	0	30
TEAM - FÆLLES	41	59	0	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	18

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

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	68	6	0	75
<b>Køn</b>					
Mand	34	53	13	0	25
Kvinde	22	76	2	0	50
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	33	56	11	0	29
80- år	22	76	2	0	46
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	65	5	0	61
Pårørende	23	77	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	69	6	0	72
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Faldklinikken	13	75	13	0	32
TEAM - FÆLLES	30	70	0	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	20

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	64	5	3	36	6	32
<b>Køn</b>							
Mand	34	52	13	0	14	1	9
Kvinde	24	71	0	5	22	5	23
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	31	61	0	8	13	1	14
80- år	27	65	8	0	23	5	18
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	28	69	3	0	25	6	29
Pårørende	20	60	0	20	5	0	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	26	66	5	3	35	6	30
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
Faldklinikken	23	77	0	0	13	4	14
TEAM - FÆLLES	36	50	7	7	14	1	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	11	0	9	1	11

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	64	6	2	48	28
<b>Køn</b>						
Mand	43	43	14	0	14	11
Kvinde	21	73	3	3	34	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	23	70	0	6	17	12
80- år	29	61	9	0	31	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	66	7	0	41	21
Pårørende	-	-	-	-	4	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	67	6	2	46	27
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	10	80	10	0	20	12
TEAM - FÆLLES	50	44	0	6	16	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	8	0	12	9

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	11	18	14	49	22
<b>Køn</b>						
Mand	41	16	31	12	18	7
Kvinde	65	9	11	16	31	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	47	15	22	16	20	8
80- år	62	9	16	13	29	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	14	19	15	40	17
Pårørende	64	0	15	21	5	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	12	19	13	47	21
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	65	10	15	10	20	8
TEAM - FÆLLES	67	7	7	20	15	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	21	43	14	14	7

**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	37	4	0	64	11
<b>Køn</b>						
Mand	63	33	3	0	22	2
Kvinde	57	38	5	0	42	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	53	47	0	0	25	4
80- år	63	30	7	0	39	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	41	3	0	51	10
Pårørende	62	38	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	38	3	0	61	11
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Faldklinikken	54	42	4	0	26	5
TEAM - FÆLLES	67	33	0	0	18	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	30	10	0	20	1





## 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.




## Geriatrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - Faldklinikken	Modtagelsen
1	Ok, men det havde jeg da også forventet.	Intet svar
2	Utroligt venlige sygeplejersker.	Virkelig god
4	Fik straks en orientering om besøgets forløb.	Virkelig god
7	Jeg har langt til ambulatoriet og kom sædvanligvis i god tid. Jeg blev flere gange kaldt ind før tid.	Virkelig god
8	Venlige mennesker. Imødekommende.	God
ID	Kommentarer - TEAM - FÆLLES	Modtagelsen
2	Jeg blev tilmeldt Geriatrisk Team af min læge. De kom to gange og lavede lidt om på min medicin. Efter ca. halvanden måned kom de igen og sagde, at de ikke kunne hjælpe mig af en grund, jeg ikke forstår.	Intet svar
4	Altid pæn behandling.	God
5	Det drejede sig ikke om et ambulat besøg men om et hjemmebesøg.	God
9	Blev visiteret i hjemmet.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Jeg kan ikke huske noget, da jeg kun nåede til ambulatoriet.	Intet svar
2	Venlig. Velforberedt til at modtage netop mig.	Virkelig god
3	Venligt modtaget. På skadestuen i en lille time, akut.	Intet svar
4	Venlig, orienterende.	Virkelig god
5	Venteværelset er ikke indrettet til folk med [rygsygdom]. Det ville være rart med en stol med polstret ryglæn.	God
7	Jeg havde knap sat mig, før jeg blev kaldt ind.	Virkelig god
8	For få siddepladser, mange ventende.	Virkelig god

## Geriatrisk Afdeling G

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Faldklinikken</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	5	Jeg blev spurgt, om der var nogen med mig, og mit svar var nej.	Intet svar
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - TEAM - FÆLLES</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	3	Fejl i medicinskema [].	Godt
	10	Der er for lang ventetid for at blive kørt hjem.	Intet svar






## Geriatrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - Faldklinikken	Samlet indtryk
2	Anden afdeling, der var hurtig kontakt. At så afdelingen ikke blev involveret, er en anden sag. Men samarbejdet fungerede.	Godt
4	Jeg fik uddybet, hvad der betegnes som svimmelhed (relaterer sig til hovedet), og hvad der er balanceproblemer i "bevægeapparatet".	Virkelig godt
6	De er ikke færdige endnu.	Godt
8	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - TEAM - FÆLLES	Samlet indtryk
5	Det drejede sig som sagt om et hjemmebesøg. Fik efterfølgende tilsendt kopi af notater.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg fik det indtryk, at personalet var kompetent, venligt og menneskeligt. F.eks. måtte jeg vente på hjemtransport i [næsten en time]. Mens jeg ventede, kom en ansat på kontoret og sagde, at nu gik hun, men at der VAR vagt. Jeg ville gerne på toilettet og til trods for, at hun havde fri, ventede hun for at informere en eventuel chauffør, så han ikke troede, at jeg VAR gået.	Virkelig godt
5	Det var i orden.	Godt
7	[Omkring to uger] efter [undersøgelsen] blev jeg ringet op med en dejlig meddelelse om ingen forandringer på mine lunger, men man vil se mig om et år til en sidste kontrol. Den omsorg påskønner jeg.	Virkelig godt





## Geriatrisk Afdeling G

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Faldklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4	Informationen var forståelig, klar og tilfredsstillende.	Virkelig godt
	5	Jeg havde indtryk af, at de informerede min læge godt, og det følte jeg mig tryk ved.	Virkelig godt
	7	I den skriftlige information, der blev sendt til mig efter endt behandling, var der en mængde lægelige betegnelser, som ikke er til at forstå. Det må da vel være muligt at bruge danske ord.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - TEAM - FÆLLES</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Medicinskemas tider er ikke realistiske. Kan ikke fungere i min hverdag.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg blev henvist af min læge, og jeg har fået at vide, at afdeling ej informerede mig afslutningsvist, og at min læge får den endelige besked. Jeg har først [sidst på efteråret] været til den afsluttende undersøgelse.	Virkelig godt

## Geriatrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - Faldklinikken	Samlet indtryk
 2	Jeg var med i et forsøg (frivilligt) på grund af nogen [frivilligt]. Jeg er udskrevet fra sygehuset nu. Man kunne ikke få hjælp her. Nu foregår undersøgelserne hos speciallæge NN, hvor der er aftalt konsultation i 2012.	Godt
 3	Ventede for lang tid på resultat om undersøgelsen.	Godt
ID	Kommentarer - TEAM - FÆLLES	Samlet indtryk
 5	Har modtaget indkaldelse til anden afdeling.	Godt
 6	Der var sat [flere] undersøgelser til. Det gik fint. I ventetiden fik jeg en kop kaffe med brød, indtil patientbefordringen kørte mig hjem. Vi skulle ud på en længere tur []. Turen var for lang.	Godt

## Geriatrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - Faldklinikken	Samlet indtryk
1	Hvis man er vant til at være nummer et eller to, uanset hvad man deltager i, kan det virke ret deprimerende at få at vide, at man nu befinder sig i "røven af fjerde division". Hvis det tjener et eller andet formål at fortælle patienten, at alle andre med hans uddannelse klarer sig langt bedre, end han gør, så bør man nok oplyse ham om formålet med at give ham denne oplysning. (Han ved det i øvrigt i forvejen. Det er jo derfor, han kontakter jer.) Bortset fra denne enkeltstående svipser, synes jeg, at alt hos jer fungerede perfekt. Alt andet er helt i orden, men det havde jeg da også forventet.	Intet svar
3	Hurtigere svar til læge og undertegnede.	Godt
4	Ambulatoriet nærmer sig meget en standard for behandling og personaleomhu, som findes på et andet sygehus, som må betegnes som ganske enestående.	Virkelig godt
5	Jeg følte mig godt behandlet og følte, at de gerne ville finde ud af, hvorfor jeg faldt.	Virkelig godt
7	Jeg henvendte mig til ambulatoriet på grund af svimmelhed. Det er IKKE blevet bedre på nuværende tidspunkt. Man fandt dog andre ting, som jeg er glad for blev opdaget.	Virkelig godt
8	Jeg har følt mig godt tilpas ved mine besøg på ambulatoriet.	Virkelig godt
9	Det eneste, jeg kan komme i tanke om, er, da jeg skulle i MR-scanning. Efter scanningen blev jeg ikke tilbudt at sidde lidt i ro og få noget vand, så jeg var frygtelig svimmel på vej hjem med to busser.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - TEAM - FÆLLES	Samlet indtryk
1	[ ] Jeg vil gerne give udtryk for min tilfredshed med den behandling, jeg har fået [ ].	Intet svar
4	Jeg har fået udmærket information.	Virkelig godt
5	Det var en venlig læge og sygeplejerske, der var på besøg.	Godt
6	Selv om det var lidt hårdt med [flere] undersøgelser på en gang, så slap jeg for at tage turen flere gange. Jeg har været meget glad for læge NN og de sygeplejersker, som har ringet og BESØGT MIG. Tak.	Godt
7	Halvanden måned efter besøget på ambulatoriet, har vi stadig intet hørt fra praktiserende læge.	Godt
8	Havde besøg i hjemmet [i sommer] af læge og sygeplejerske, som udførte en velgennemført undersøgelse.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg har været yderst tilfreds med behandlingen. Personalet var venligt og afbalanceret, skønt de syntes at have hænderne fulde.	Virkelig godt
5	Behandlingen var fin helt igennem. Man følte, at alle gjorde sig umage for at gøre besøgene behagelige. At jeg ikke kunne hjælpes var ikke ambulatoriets fejl eller manglende interesse.	Godt
6	Lokalerne var meget slidte. Materiellet ligeså.	Godt
8	For lidt plads umiddelbart ved gang/"trafik" ved skranken. Syv-otte stole tæt ved siden af hinanden.	Godt
9	Spørgsmål og informationer om besøget i mit hjem. [Mere end en time] med kolossalt mange spørgsmål. Det mangler i listen.	Godt





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

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

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

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.