

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T  
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
	Undersøgelses-/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.....	91
	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:	401
Besvarelser fra afdelingens patienter:	292
Afdelingens svarprocent:	73%

### **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.



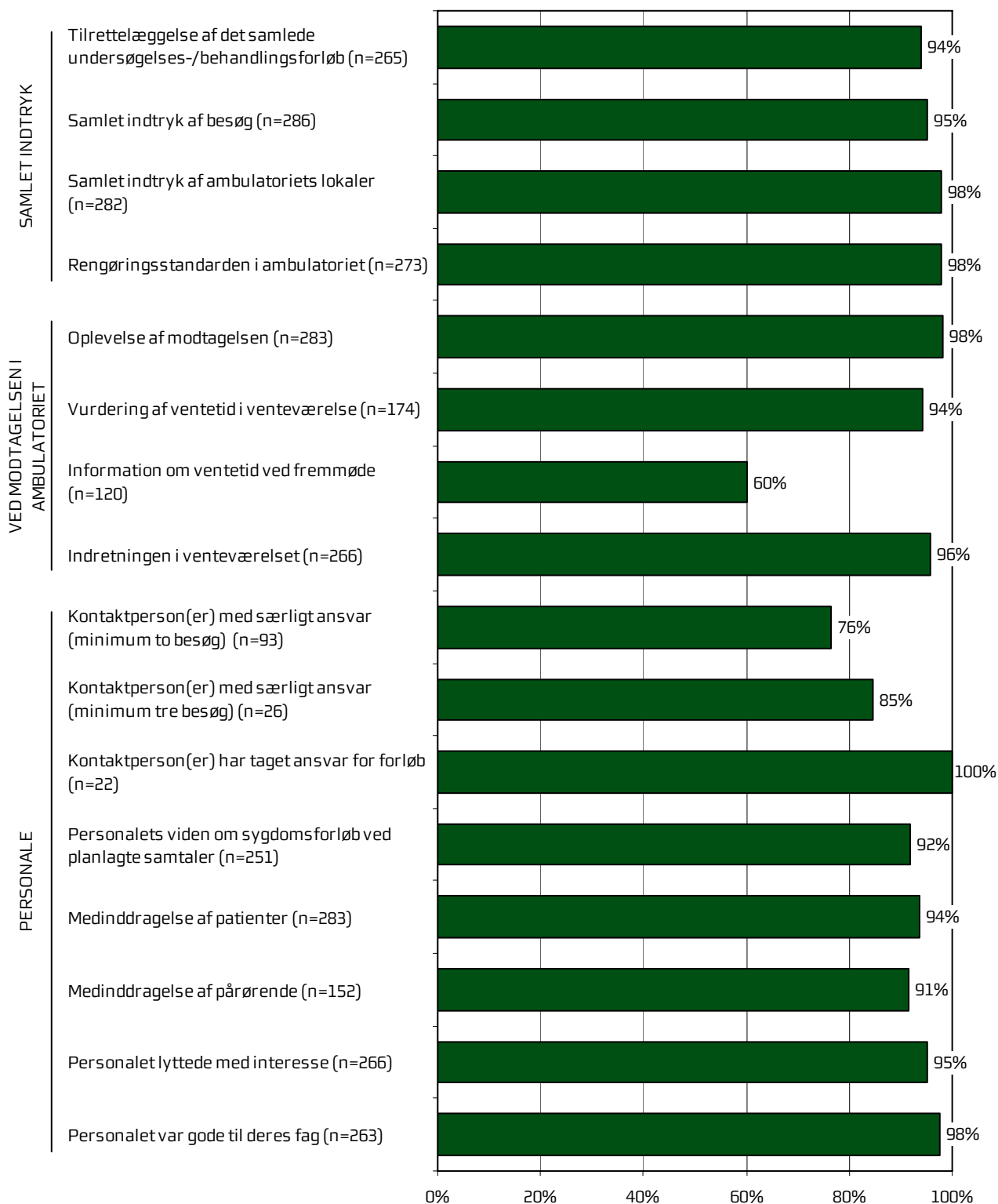


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

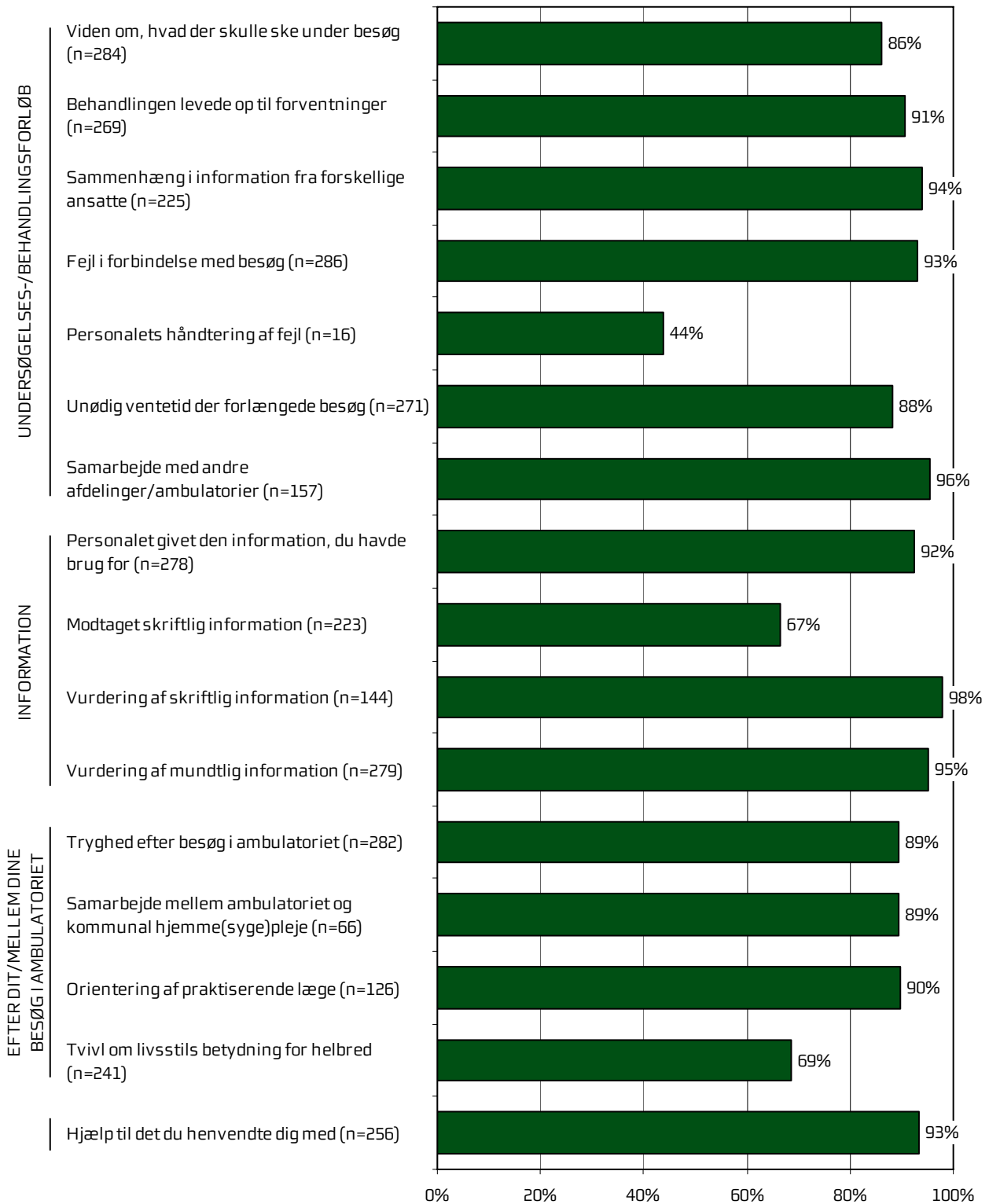
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

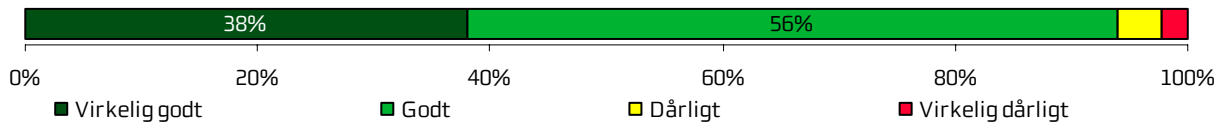
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

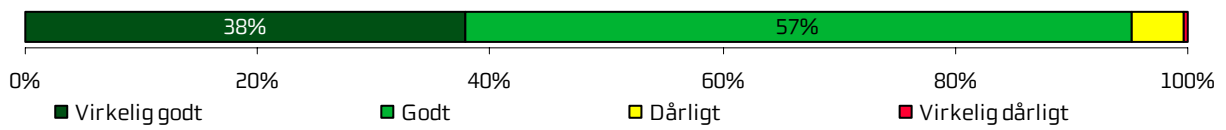
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

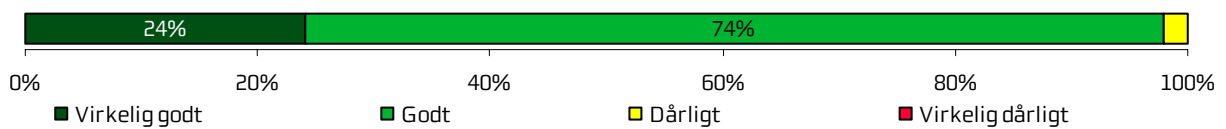
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=265)



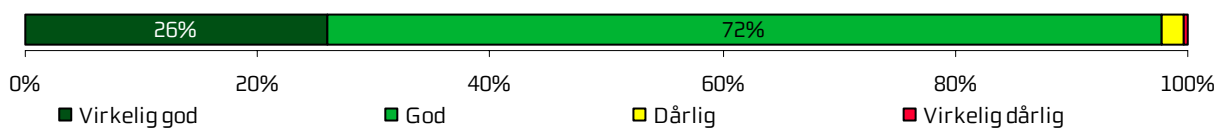
Samlet indtryk af besøg (n=286)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=282)



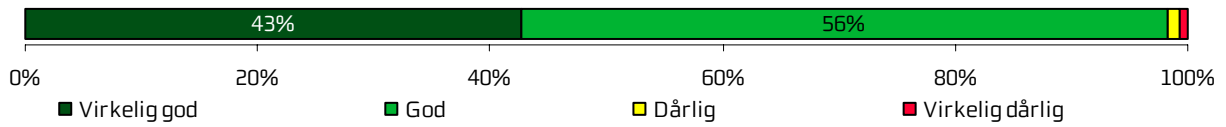
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=273)



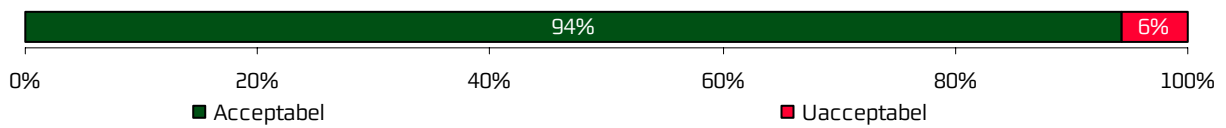
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	96 %	95 %	98 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	99 % *	96 %	99 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede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

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=283)



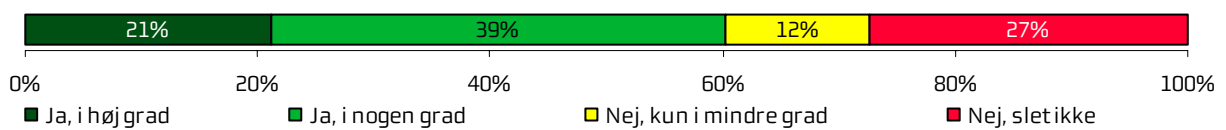
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=174)



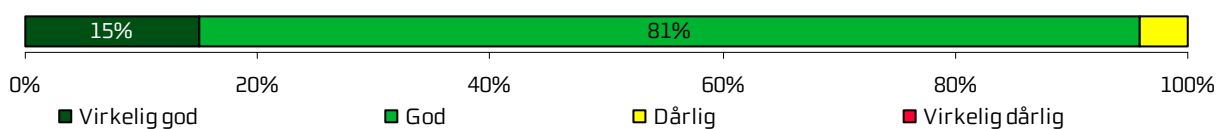
Længde af ventetid i venteværelse (n=275)



Information om ventetid ved fremmøde (n=120)



Indretningen i venteværelset (n=266)

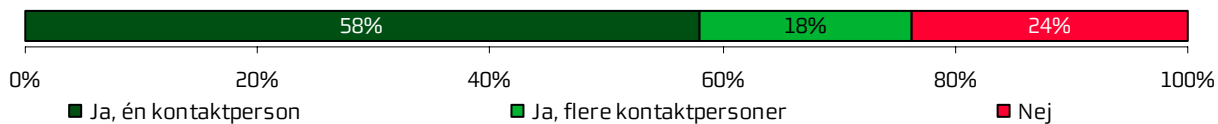




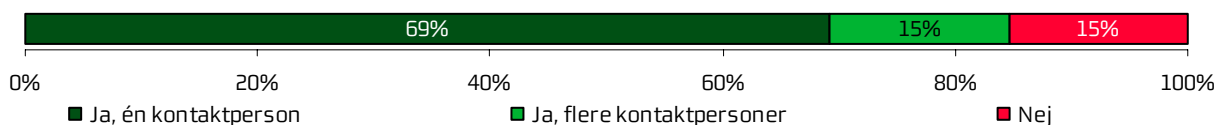
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	96 %	-	97 %	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	60 %	66 %	52 %	66 %	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	94 %	91 % *	92 %	68 % *	81 % *

## Personale

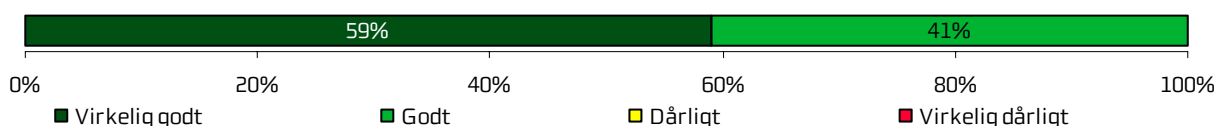
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=93)



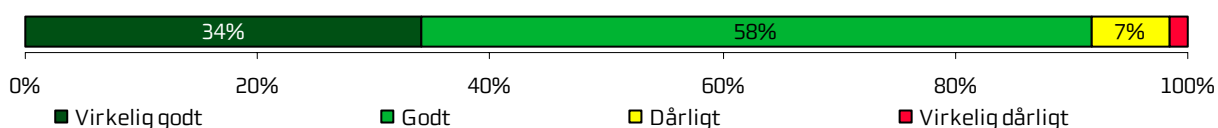
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



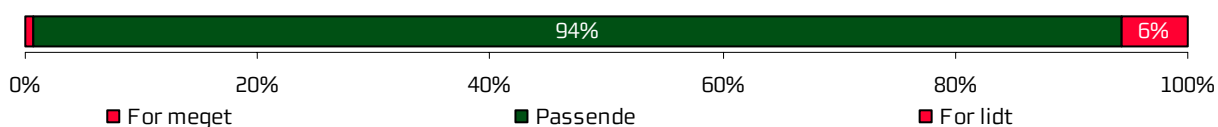
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=22)



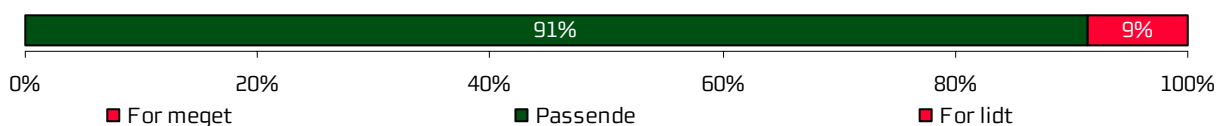
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=251)



Medinddragelse af patienter (n=283)



Medinddragelse af pårørende (n=152)



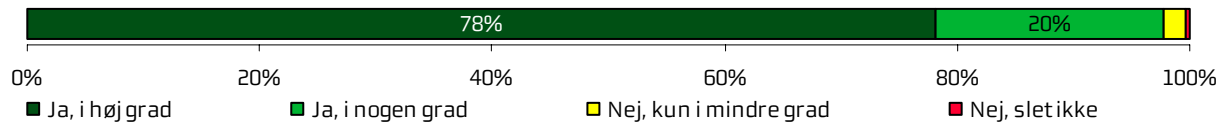
Personalet lyttede med interesse (n=266)



	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)	76 %	80 %	78 %	89 % *	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	76 %	-	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?	92 %	95 %	91 %	97 % *	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	91 %	96 %	90 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	97 % *	81 % *	97 % *	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	98 % *	94 %	99 % *	93 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

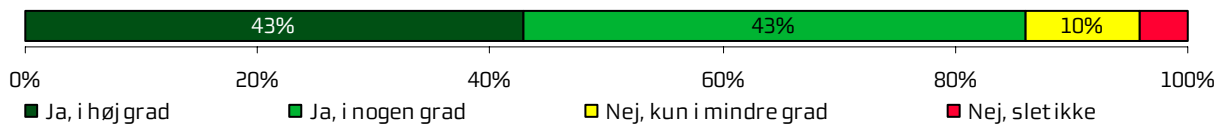
Personalet var gode til deres fag (n=263)



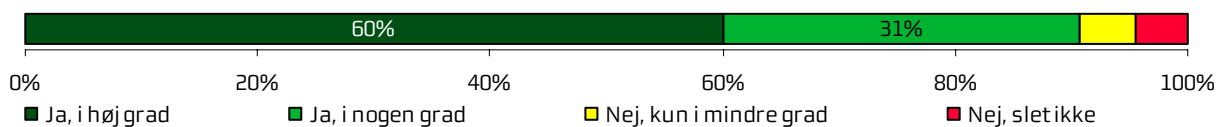
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	98 %	99 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

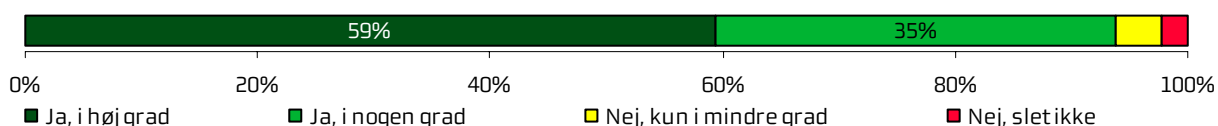
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=284)



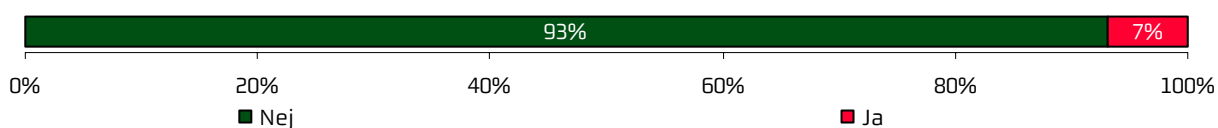
Behandlingen levede op til forventninger (n=269)



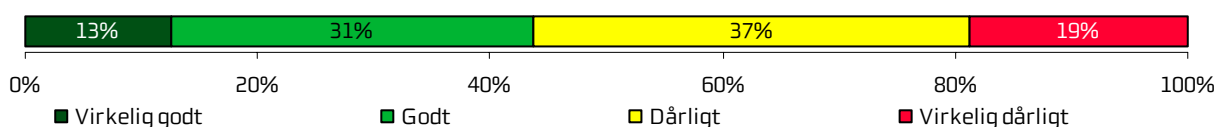
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=225)



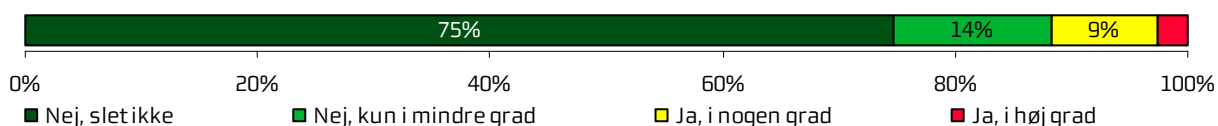
Fejl i forbindelse med besøg (n=286)



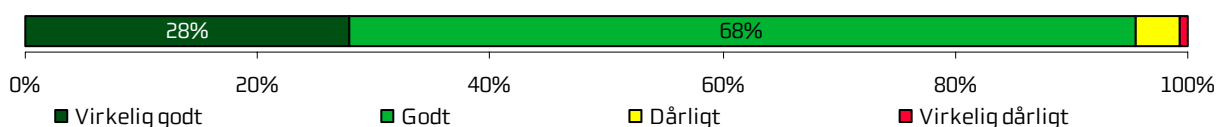
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=271)



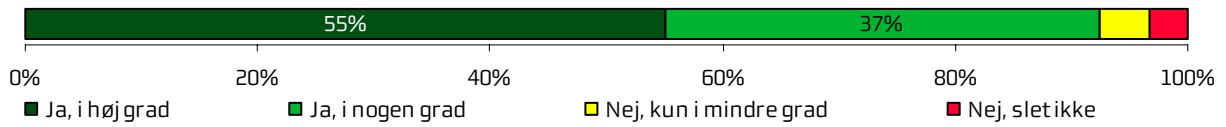
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=157)



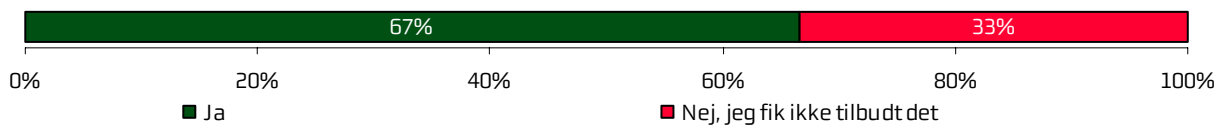
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	81 %	88 %	95 % *	82 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	92 %	90 %	98 % *	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	94 %	98 % *	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	-	97 % *	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	44 %	76 % *	-	90 % *	54 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	91 %	87 %	97 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	86 % *	96 %	85 % *	92 % *

## Information

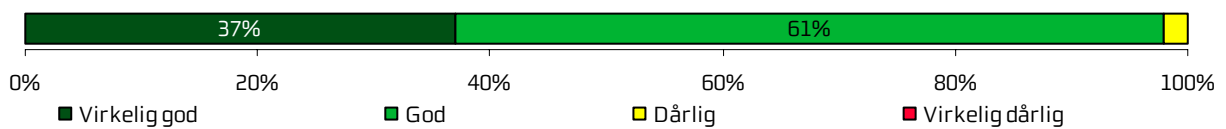
Personalet givet den information, du havde brug for (n=278)



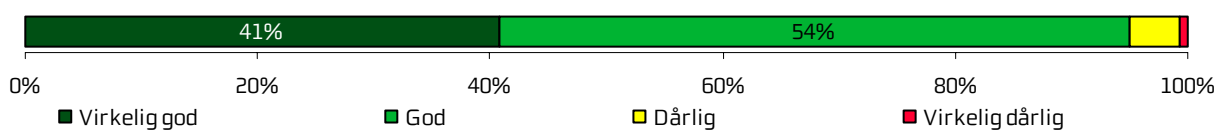
Modtaget skriftlig information (n=223)



Vurdering af skriftlig information (n=144)



Vurdering af mundtlig information (n=279)

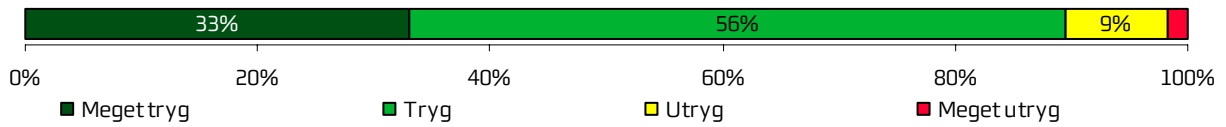




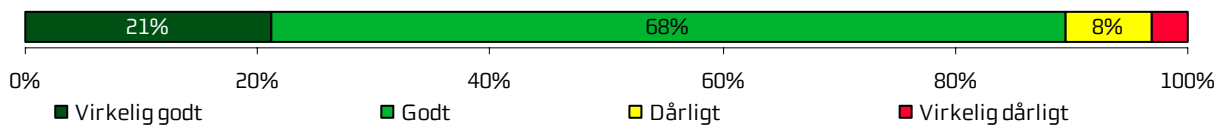
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	96 % *	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	70 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	94 %	99 % *	92 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

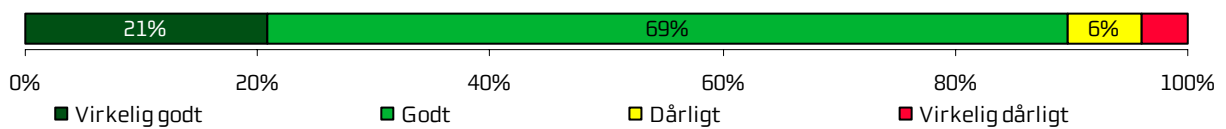
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=282)



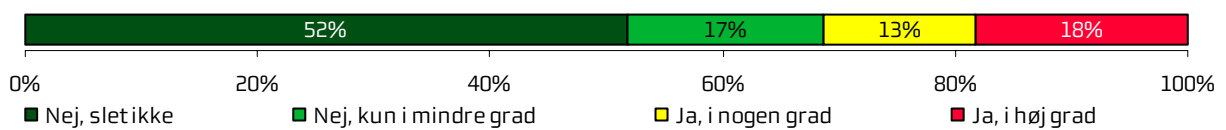
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=66)



Orientering af praktiserende læge (n=126)



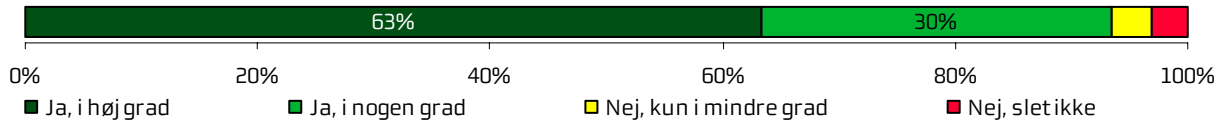
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=241)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	93 %	91 %	97 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	90 %	79 % *	97 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	92 %	83 % *	94 %	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	64 %	70 %	81 % *	69 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=256)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	94 %	92 %	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**, 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** eller **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

## 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) 73 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	73%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	61%	60%
Kvinde	39%	40%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	4%
20-39 år	4%	7%
40-59 år	16%	18%
60-79 år	66%	59%
80- år	11%	12%

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		292		100%
<b>Køn</b>				
Mand		178		61%
Kvinde		114		39%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		8		3%
20-39 år		13		4%
40-59 år		46		16%
60-79 år		194		66%
80- år		31		11%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		259		93%
Pårørende		20		7%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		285		99%
Ikke dansk		2		1%
<b>Afsnitsnavn</b>				
AK-CENTER		23		8%
T-AMB.		262		90%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		7		2%

**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	38	56	4	2	265	19
<b>Køn</b>						
Mand	42	52	4	2	161	12
Kvinde	33	62	4	2	104	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	13	75	0	13	8	0
20-39 år	51	41	0	8	12	1
40-59 år	29	67	2	2	44	2
60-79 år	41	53	5	2	177	11
80- år	38	63	0	0	24	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	55	3	2	239	16
Pårørende	24	65	12	0	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	55	4	2	261	19
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	74	22	4	0	23	0
T-AMB.	35	59	4	3	235	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0

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	38	57	5	0	286
<b>Køn</b>					
Mand	43	52	4	1	173
Kvinde	29	66	5	0	113
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	14	86	0	0	7
20-39 år	47	38	15	0	13
40-59 år	28	65	6	0	46
60-79 år	41	54	4	1	191
80- år	34	66	0	0	29
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	57	5	0	257
Pårørende	37	63	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	57	4	0	282
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
AK-CENTER	70	22	9	0	23
T-AMB.	35	61	4	0	256
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	74	2	0	282
<b>Køn</b>					
Mand	26	73	1	0	172
Kvinde	21	74	4	0	110
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	0	8
20-39 år	16	76	8	0	12
40-59 år	20	78	2	0	44
60-79 år	27	72	2	0	189
80- år	24	72	3	0	29
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	74	2	0	253
Pårørende	21	79	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	73	2	0	279
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>					
AK-CENTER	36	59	5	0	22
T-AMB.	23	75	2	0	253
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7

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	26	72	2	0	273
<b>Køn</b>					
Mand	29	69	2	0	169
Kvinde	21	77	1	1	104
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	13	88	0	0	8
20-39 år	24	67	8	0	12
40-59 år	26	74	0	0	44
60-79 år	28	69	2	1	181
80- år	18	82	0	0	28
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	72	2	0	246
Pårørende	29	65	6	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	71	2	0	270
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>					
AK-CENTER	38	62	0	0	21
T-AMB.	25	73	2	0	246
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	56	1	1	283
<b>Køn</b>					
Mand	45	54	1	0	173
Kvinde	39	58	2	2	110
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	38	63	0	0	8
20-39 år	40	53	8	0	13
40-59 år	26	72	2	0	46
60-79 år	46	52	1	1	186
80- år	50	50	0	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	56	1	1	253
Pårørende	50	50	0	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	55	1	1	279
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
AK-CENTER	65	35	0	0	23
T-AMB.	41	57	1	1	253
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7

**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	94	6	174	111
<b>Køn</b>				
Mand	95	5	100	72
Kvinde	93	7	74	39
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	67	33	6	2
20-39 år	100	0	10	3
40-59 år	94	6	31	15
60-79 år	95	5	105	84
80- år	95	5	22	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	94	6	153	102
Pårørende	92	8	12	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	170	111
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
AK-CENTER	100	0	6	16
T-AMB.	94	6	164	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	3

**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	53	32	12	3	275	6
<b>Køn</b>						
Mand	56	29	12	3	167	3
Kvinde	47	38	12	3	108	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	43	29	14	14	7	1
20-39 år	35	38	18	9	11	1
40-59 år	53	32	9	6	46	0
60-79 år	54	31	13	2	184	3
80- år	52	41	7	0	27	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	31	13	3	246	6
Pårørende	47	42	5	5	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	33	11	3	271	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	82	14	5	0	22	0
T-AMB.	50	34	13	3	246	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

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	21	39	12	27	120	18
<b>Køn</b>						
Mand	18	46	10	26	72	6
Kvinde	26	29	16	29	48	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	15	48	12	24	8	0
40-59 år	20	28	28	24	21	1
60-79 år	26	38	6	30	77	12
80- år	0	50	30	20	10	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	37	13	30	107	15
Pårørende	29	71	0	0	7	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	39	11	28	117	18
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	-	-	-	-	4	0
T-AMB.	20	38	13	29	114	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	15	81	4	0	266	17
<b>Køn</b>						
Mand	16	79	4	0	164	8
Kvinde	13	84	4	0	102	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	71	29	0	7	1
20-39 år	0	100	0	0	9	3
40-59 år	16	80	5	0	43	2
60-79 år	16	81	3	0	179	10
80- år	14	82	4	0	28	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	81	4	0	240	14
Pårørende	6	94	0	0	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	81	4	0	264	16
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	8	77	15	0	13	8
T-AMB.	16	80	4	0	246	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7	0

**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	58	18	24	93
<b>Køn</b>				
Mand	63	18	19	57
Kvinde	50	19	31	36
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	57	14	29	14
60-79 år	60	19	21	72
80- år	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	58	18	24	83
Pårørende	71	14	14	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	59	18	23	90
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
AK-CENTER	92	8	0	13
T-AMB.	53	20	28	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0



**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	69	15	15	26
<b>Køn</b>				
Mand	60	20	20	15
Kvinde	82	9	9	11
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	71	13	17	24
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	70	17	13	23
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	15	15	26
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
AK-CENTER	-	-	-	3
T-AMB.	65	17	17	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	59	41	0	0	22	0
<b>Køn</b>						
Mand	58	42	0	0	12	0
Kvinde	60	40	0	0	10	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	60	40	0	0	20	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	35	0	0	20	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	41	0	0	22	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	-	-	-	-	3	0
T-AMB.	53	47	0	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	34	58	7	2	251	33
<b>Køn</b>						
Mand	38	54	8	1	160	15
Kvinde	28	64	4	3	91	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	60	20	0	5	3
20-39 år	39	51	0	10	10	2
40-59 år	26	60	14	0	42	3
60-79 år	36	56	6	2	170	21
80- år	33	67	0	0	24	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	56	7	1	225	30
Pårørende	28	67	6	0	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	57	6	2	248	33
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	57	38	5	0	21	1
T-AMB.	33	58	7	2	223	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	0

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	1	94	6	283
<b>Køn</b>				
Mand	1	92	6	172
Kvinde	0	96	4	111
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	8
20-39 år	0	92	8	13
40-59 år	0	93	7	45
60-79 år	1	93	6	189
80- år	0	96	4	28
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	94	6	254
Pårørende	5	95	0	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	94	6	279
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
AK-CENTER	0	96	4	23
T-AMB.	1	93	6	253
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7

**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	91	9	152	133
<b>Køn</b>					
Mand	0	92	8	103	70
Kvinde	0	90	10	49	63
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	6	2
20-39 år	-	-	-	2	11
40-59 år	0	96	4	24	21
60-79 år	0	91	9	103	87
80- år	0	82	18	17	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	91	9	129	127
Pårørende	0	94	6	16	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	91	9	149	132
Ikke dansk	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>					
AK-CENTER	0	100	0	11	12
T-AMB.	0	91	9	140	115
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	6

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	65	30	4	1	266	19
<b>Køn</b>						
Mand	67	28	4	1	167	8
Kvinde	61	34	4	1	99	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	75	25	0	0	8	0
20-39 år	77	8	15	0	13	0
40-59 år	59	34	4	2	45	1
60-79 år	67	29	3	1	176	14
80- år	54	46	0	0	24	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	31	4	1	240	17
Pårørende	82	18	0	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	30	3	1	262	19
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	78	13	9	0	23	0
T-AMB.	64	31	3	1	236	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

**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	78	20	2	0	263	20
<b>Køn</b>						
Mand	78	19	3	0	166	6
Kvinde	78	21	0	1	97	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	38	0	0	8	0
20-39 år	84	16	0	0	12	1
40-59 år	84	16	0	0	43	3
60-79 år	78	18	3	1	176	11
80- år	67	33	0	0	24	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	21	2	0	236	18
Pårørende	89	11	0	0	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	19	2	0	259	20
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	86	14	0	0	22	1
T-AMB.	76	21	2	0	234	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	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	43	43	10	4	284	3
<b>Køn</b>						
Mand	48	40	7	5	174	1
Kvinde	35	48	13	4	110	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	63	0	13	8	0
20-39 år	47	38	8	8	13	0
40-59 år	38	49	11	2	46	0
60-79 år	45	41	9	4	189	2
80- år	39	43	14	4	28	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	44	9	4	257	1
Pårørende	41	41	18	0	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	43	9	4	280	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	70	26	4	0	23	0
T-AMB.	39	45	11	5	254	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0



**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	60	31	5	4	269	15
<b>Køn</b>						
Mand	65	26	4	5	166	7
Kvinde	53	39	6	3	103	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	38	0	13	8	0
20-39 år	47	44	9	0	11	2
40-59 år	61	30	9	0	43	2
60-79 år	62	28	4	6	183	7
80- år	50	46	4	0	24	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	31	5	4	244	11
Pårørende	47	41	6	6	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	31	4	4	266	14
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	86	5	9	0	22	1
T-AMB.	57	34	5	5	240	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

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	59	35	4	2	225	56
<b>Køn</b>						
Mand	64	31	3	2	138	35
Kvinde	52	40	6	2	87	21
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	33	0	0	6	2
20-39 år	71	29	0	0	10	3
40-59 år	58	40	3	0	35	10
60-79 år	60	33	4	3	152	35
80- år	50	36	9	5	22	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	34	4	2	203	49
Pårørende	53	40	7	0	15	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	34	4	2	222	55
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	88	13	0	0	16	7
T-AMB.	56	37	4	2	202	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

**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	93	7	286
<b>Køn</b>			
Mand	92	8	174
Kvinde	95	5	112
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	100	0	8
20-39 år	100	0	13
40-59 år	94	6	46
60-79 år	91	9	190
80- år	100	0	29
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	257
Pårørende	95	5	19
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	282
Ikke dansk	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>			
AK-CENTER	96	4	23
T-AMB.	93	7	256
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7

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	13	31	37	19	16	2
<b>Køn</b>						
Mand	8	23	46	23	13	0
Kvinde	-	-	-	-	3	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	8	31	38	23	13	2
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	27	40	20	15	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	31	37	19	16	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	-	-	-	-	1	0
T-AMB.	13	33	33	20	15	2
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	75	14	9	3	271	12
<b>Køn</b>						
Mand	73	14	10	3	165	7
Kvinde	78	13	7	2	106	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	43	29	14	14	7	0
20-39 år	92	8	0	0	12	1
40-59 år	80	9	7	4	44	2
60-79 år	75	13	10	2	182	8
80- år	65	23	12	0	26	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	76	14	8	2	244	12
Pårørende	56	17	22	6	18	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	13	9	3	268	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	83	17	0	0	23	0
T-AMB.	73	14	10	3	241	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	0

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	28	68	4	1	157	61
<b>Køn</b>						
Mand	30	67	3	0	92	36
Kvinde	26	68	5	2	65	25
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	80	20	0	5	0
20-39 år	0	100	0	0	7	3
40-59 år	33	67	0	0	27	9
60-79 år	32	64	4	1	104	43
80- år	14	79	7	0	14	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	68	4	0	144	59
Pårørende	22	78	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	67	4	1	156	61
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	30	70	0	0	10	6
T-AMB.	28	67	4	1	141	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	1

**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	55	37	4	3	278
<b>Køn</b>					
Mand	60	32	5	4	171
Kvinde	48	46	4	3	107
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	38	63	0	0	8
20-39 år	62	38	0	0	13
40-59 år	59	34	2	4	44
60-79 år	58	34	5	3	186
80- år	33	59	4	4	27
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	55	38	4	3	249
Pårørende	63	32	5	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	56	37	4	3	275
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
AK-CENTER	87	13	0	0	23
T-AMB.	52	40	5	4	248
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	67	33	223	58
<b>Køn</b>				
Mand	69	31	134	36
Kvinde	63	37	89	22
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	75	25	8	0
20-39 år	67	33	12	1
40-59 år	71	29	37	9
60-79 år	67	33	147	40
80- år	53	47	19	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	66	34	205	49
Pårørende	70	30	10	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	67	33	220	57
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
AK-CENTER	94	6	18	5
T-AMB.	63	37	199	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6	1



**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	37	61	2	0	144	0
<b>Køn</b>						
Mand	42	56	2	0	90	0
Kvinde	29	69	2	0	54	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	50	0	0	6	0
20-39 år	69	31	0	0	7	0
40-59 år	30	70	0	0	26	0
60-79 år	39	58	3	0	95	0
80- år	10	90	0	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	60	2	0	131	0
Pårørende	0	86	14	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	60	2	0	142	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	76	24	0	0	17	0
T-AMB.	34	64	2	0	121	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	6	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	41	54	4	1	279
<b>Køn</b>					
Mand	47	47	5	1	169
Kvinde	31	65	3	1	110
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	38	63	0	0	8
20-39 år	38	55	8	0	13
40-59 år	38	55	7	0	44
60-79 år	43	51	4	1	187
80- år	30	70	0	0	27
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	55	4	0	250
Pårørende	42	53	5	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	54	4	1	275
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
AK-CENTER	74	22	4	0	23
T-AMB.	38	57	4	1	249
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

**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	33	56	9	2	282
<b>Køn</b>					
Mand	37	53	7	2	174
Kvinde	26	61	11	2	108
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	25	75	0	0	8
20-39 år	59	33	8	0	12
40-59 år	35	59	4	2	46
60-79 år	33	55	10	2	187
80- år	21	66	14	0	29
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	56	9	2	253
Pårørende	21	79	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	56	9	2	278
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
AK-CENTER	70	22	9	0	23
T-AMB.	29	60	9	2	252
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

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	21	68	8	3	66	19	191
<b>Køn</b>							
Mand	25	67	8	0	36	13	119
Kvinde	17	70	7	7	30	6	72
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	7
20-39 år	-	-	-	-	2	1	10
40-59 år	14	71	14	0	7	1	35
60-79 år	21	66	8	4	47	9	129
80- år	30	70	0	0	10	7	10
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	25	64	9	2	55	17	175
Pårørende	0	100	0	0	8	2	9
<b>Modersmål</b>							
Dansk	21	68	8	3	65	18	189
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
AK-CENTER	-	-	-	-	1	1	20
T-AMB.	20	69	8	3	64	18	165
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	6

**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	21	69	6	4	126	155
<b>Køn</b>						
Mand	24	66	6	4	79	93
Kvinde	15	74	6	4	47	62
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	8
20-39 år	-	-	-	-	4	9
40-59 år	8	79	7	7	15	30
60-79 år	26	63	7	4	89	99
80- år	11	89	0	0	18	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	68	7	3	108	145
Pårørende	0	92	0	8	12	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	69	6	4	123	154
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	27	55	18	0	11	12
T-AMB.	19	71	5	4	113	138
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	5

**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	52	17	13	18	241	41
<b>Køn</b>						
Mand	53	16	12	18	152	20
Kvinde	49	17	16	18	89	21
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	4
20-39 år	61	19	20	0	10	3
40-59 år	74	14	10	3	39	6
60-79 år	48	16	11	24	165	22
80- år	39	22	26	13	23	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	18	13	18	219	34
Pårørende	63	0	19	19	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	16	13	18	239	39
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	76	19	0	5	21	2
T-AMB.	50	16	15	20	216	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	3

**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	63	30	3	3	256	26
<b>Køn</b>						
Mand	65	28	4	3	157	15
Kvinde	61	33	3	3	99	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	75	0	0	8	0
20-39 år	59	33	8	0	12	0
40-59 år	67	24	5	5	42	4
60-79 år	66	27	4	3	169	18
80- år	52	44	0	4	25	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	28	4	3	231	23
Pårørende	41	59	0	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	30	4	3	253	26
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AK-CENTER	86	9	5	0	22	0
T-AMB.	61	32	4	4	228	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	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.

## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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

ID	Kommentarer - AK-CENTER	Modtagelsen
2	Følte mig velkommen.	Virkelig god
4	Jeg har besvaret spørgsmål seks med: "Det husker jeg ikke", da AK-Centeret ikke har noget venteværelse.	Virkelig god
6	Kun positivt :)	Virkelig god
7	Sød og venlig modtagelse. Specielt, når man er på "udebane" og ikke helt tryk ved situationen.	Virkelig god
9	Hurtigt og problemfrit.	Virkelig god
11	Jeg er i selvstyrende [] behandling, og har derfor kun haft et møde med [den relevante afdeling] angående denne i undersøgelsesperioden.	Virkelig god
ID	Kommentarer - T-AMB.	Modtagelsen
2	Venteværelset ligger afsides fra kontoret. Man kan ikke se, hvor mange, eller om, der sidder patienter i venteværelset. Jeg blev glemt og måtte henvende mig igen efter [mere end en time]. Man undskyldte det skete.	God
4	Skulle vente længe grundet lægen var forsinket pga. sygdom i sin familie. Det kan jo ske for os alle :-)	God
7	Jeg ankom [om morgenen] og blev sendt videre til patienthotellet [om aftenen]. En lang dag for en kort samtale med tre til fire personer :-)	God
8	Jeg havde dårligt fået mig sat, så kom jeg ind til undersøgelse.	Virkelig god
9	Ingen problemer.	God
11	God, men travl dag for personalet. Virkede en smule uorganiseret.	God
17	Modtagelsen kunne måske godt være lidt venligere...	God
21	Venlig.	Virkelig god
22	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
24	Ingen ventetid!	God
27	Havde det dårligt med, at læge NN i første samtale ikke gav garanti for operationen. Turen var lang til [andet sygehus]. Kan siges på mange måder.	God
29	Virkelig rare hele vejen igennem.	Virkelig god
30	Søde, rare og behjælpelige.	Virkelig god
35	God.	God
38	Da jeg spurgte om kørselsgodtgørelse, udfyldte den unge dame det. Det var flot, synes jeg.	God
39	100 procent ok.	Virkelig dårlig
40	Da jeg ofte har været der, føler jeg, at jeg bliver modtaget som en kær gæst. En dejlig fornemmelse trods årsagen.	Virkelig god
42	Jeg blev modtaget rigtig behageligt og venligt og skulle ikke en gang vente.	Virkelig god

 46	Der var mere interesse i at gå rundt og følge med kolleger og ordne papirer, hvilket resulterede i rimelig lang ventetid ved lugen. Vil anbefale, at patienten bliver sat i centrum. Der var rigeligt med personale.	Dårlig
 49	Alt fik planmæssigt. Personalet er venlige og faglige.	Virkelig god
 51	Venlig. Professionel.	Virkelig god
 52	Har kommet i ambulatoriet gennem mange år, og modtagelsen har altid været ukompliceret og venlig.	God
 54	Den var almindelig.	God
 55	Hurtig afklaring og til aftalt tid.	Virkelig god
 57	Imødekomende og smilende personale. Den eneste gang, hvor der opstod ventetid pga. en akut patient, kom en sekretær ud og serverede sandwich og fortalte, at der blev lidt ventetid. Har aldrig før oplevet, at der bliver serveret sandwich, eller noget andet, andre steder. Denne oplevelse fik snakken i gang mellem os patienterne. Plus, at det overhovedet ikke blev en øv-situation angående ventetiden.	God
 58	Første gang var dårlig. Jeg havde for store [vægtproblemer], hvis jeg skulle opereres, røg for meget, sagt af læge NN. Jeg skulle heldigvis ikke opereres.	Virkelig dårlig
 60	Venlig betjening og ingen ventetid.	Virkelig god
 63	Jeg blev meget venligt modtaget af en elev.	Virkelig god
 66	Jeg var til kontrol efter en operation []. Jeg anede ikke, hvad kontrollen gik ud på, og fik modstridende tolkninger af betydningen af de fundne værdier. Undersøgelsen var hurtigt overstået (måske fordi, lægen skulle skynde sig til frokost, SAGDE han).	God
 69	Lang ventetid.	God
 73	Indkaldt [i efteråret]. Efter en kort ventetid blev jeg indkaldt til forundersøgelse, som blev afbrudt, inden den var påbegyndt. Lægen skulle bruges akut til anden patient. Få dage senere fik jeg en ny tid [nogle måneder efter], men på grund af smerter kunne jeg ikke vente så længe og rettede henvendelse til Region Midtjylland, som fik mig omvisiteret til et andet sygehus, hvor jeg blevet forundersøgt og opereret [], men er ikke færdigbehandlet.	God
 79	Den var udmærket.	God
 82	Man burde også kunne få en kop kakao, mens man venter.	Virkelig god
 83	Nej, den var, som den skulle være.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
 2	Meget professionel og venlig modtagelse.	Virkelig god
 4	Venligt personale, hjælper én til rette. Man føler sig velkommen. Forklarer, hvad der skal ske, så man ikke er nervøs.	Virkelig god

## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AK-CENTER	Fejlhåndtering
1	Hvis fejl inkluderer forhold som "dårlig kommunikation" mellem læge og patient. Jeg fik tidligt i forløbet en meget personlig og devaluerende kommentar vedr. min person, der blev serveret med selvtilfreds arrogance og ironi. Undersøgelsen havde karakter af en standret, hvor udfaldet var givet på forhånd. Jeg blev flere gange afbrudt i min kommunikation, der til sidst tog karakter af selvforsvar. Jeg måtte efterfølgende erkende, at der ikke var nogen interesse for, hvordan jeg oplevede min sygdom/problemer. Det bringer mig som patient i en håbløs situation, da det der skulle være bindeleddet til en fornuftig behandling overhovedet ikke er tilstede!	Dårligt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - T-AMB.</b>
2	Blev opereret i [legemsdel] [i foråret]. Blev indkaldt til kontrol [cirka fire måneder senere]. Tremånederskontrol samt igen et år efter, jævnfør patientinformationspapirer. Ingen undersøgelse af [den opererede legemsdel] (kontrol)? Men scanning af [anden legemsdel] for operation, som skal finde sted [i foråret året efter].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
3	Behandlingen er ikke igangsat endnu.	Intet svar
4	At jeg ikke skulle tale med en læge men kun til scanning.	Godt
10	Forglemmelse af blodprøver før scanning som forsinkede flere timer.	Intet svar
15	Der blev ikke rekvireret oplysninger fra andet sygehus om mine smerter, så turen til Skejby blev kun til en trykken på maven, hvorefter der ikke var nogen årsag til mine smerter. Jeg skal vente et helt år, før der sker noget igen, og det er ulideligt, da mine smerter er så stærke, at jeg ikke er i stand til at lave noget. Alene det at udfylde dette skema gør, at jeg må ligge ned i tre til fire dage. Min dagligdag er fyldt med smerter, og det er årsdagen til, at jeg ikke får nok at spise.	Dårligt
16	Jeg svarer ja, fordi jeg tror, der skete fejl. Fik ikke ordentlig forklaring efter min mislykkede operation, men blev bare sendt hjem.	Virkelig dårligt
18	Næppe nogen.	Intet svar
20	En af gangene jeg var der, kunne man ikke finde min journal.	Intet svar
23	Aftalt scanning i 2012. Blev indkaldt tre dage efter mit besøg. Ringede og sagde, at det måtte være en fejl.	Virkelig godt
24	Er ikke behandlet endnu, venter stadig på indkaldelse, som skulle være nu! Ikke det ene hospital men i høj grad det andet hospital.	Intet svar
34	Jeg troede, det var blodomløbet i benene, men da ventetiden efter besøg hos lægen (egen) var en måned, og derefter seks uger inden jeg blev undersøgt, havde min læge ment, vi skulle efterse [] arm. Kan godt nu huske, at jeg havde en periode med mange krampelignende tendenser i armen. Jeg fik dog kun undersøgt benene (hvor jeg dør med det ene).	Dårligt
47	[] Fik kontrastvæske før tid. Bemærkede dette og fik undskyldning for, at det var sat for tidligt i gang i forbindelse med saltvandsskylning. Fik dog kontrastvæske igen ved scanning.	Godt
54	Ingen information. Arrogant opførsel og ingen grundig undersøgelse. Overfladisk forløb.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
61	Jeg fik noget kontrastvæske, som ikke blev brugt, som det skulle. Jeg blev syg af det.	Dårligt
69	Man havde ikke oplyst i brev, at [et medikament] ikke skulle indtages før indlæggelsen, men kun at [et andet medikament] ikke måtte benyttes, så jeg blev sendt hjem igen.	Dårligt
75	Ved måling af puls og blodtryk i benet var blodtrykket ca. det halve af, hvad den var i det andet	Virkelig godt












ben, og jeg fortalte læge NN at jeg havde konstante smerter i benet. Han bestilte en tid til [scanning], som vil ligge [over en måned] ude i fremtiden. De efterfølgende to dage havde jeg meget voldsomme smerter i benet og ringede til Ambulatoriet, der bad mig komme ind med det samme. Her sagde lægen at ved konstante smerter, skulle der gøres noget med det samme, hvorfor jeg blev indlagt og scannet med det samme. Scanningen påviste en blodprop i pulsåren i benet. Det undrer mig, at den "første" læge i ambulatoriet ikke gjorde noget, da jeg fortalte at jeg havde konstante smerter. Hvorvidt nogen har begået fejl eller ej, kan jeg som lægmand ikke vurdere, men det virkede underligt på mig.

- |      |  |                  |
|------|--|------------------|
| ✎ 76 | Jeg var indkaldt til en [operation] og var kørt op til operationsstuen, men blev kørt ned igen, da de opdagede, at billederne ikke var gode nok. Så blev sendt hjem igen efter en ny scanning.   | Godt             |
| ✎ 79 | Jeg har været på ambulatoriet [nogle gange]. Første besøg: Læge NN fortalte mig blot efter at have taget blodtryk [], at det kunne ende med amputation. Jeg protesterede, men fik negativ respons. Ved andet besøg luftede jeg sammenhængen [med andre problemer] og fik at vide, at han kun havde forstand på blodårer! Ved tredje besøg blev muligheden for amputation også omtalt, hvorefter jeg fik at vide, at der intet alarmerende var! | Intet svar       |
| ✎ 81 | Læge havde ikke gennemgået journal. Sagde, jeg skulle opereres i samme uge. Til trods for at vi sagde, at jeg ikke må komme i narkose grundet hjertet. (Det har man sagt nej til fra samme afdeling). Bliver alligevel indlagt og indstillet til operation, og er sågar fastende næste dag. Læge kommer to og en halv time senere end lovet og meddelte, at de ikke vil operere grundet hjertet. Fik derefter beskeden "Du skal dø hjemme"!    | Virkelig dårligt |
| ✎ 85 | Oplysninger fra samme besøg på andet sygehus. CT-scanning og røntgenbilleder var ikke indhentet. Læge nummer seks på det samme forløb.   | Intet svar       |

## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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

ID	Kommentarer - AK-CENTER	Samlet indtryk
7	Jeg er blevet særdeles godt behandlet og har kun mødt et dygtigt personale. Da der f. eks manglede en læge pga. sygdom, blev der hurtigt fundet en løsning :-)	Virkelig godt
8	Jeg har efterfølgende været til kontrol på andet sygehus, og her havde læge NN ikke læst journalen og undersøgte mig for bypass i stedet for hjerteklapper.	Virkelig godt
11	Jeg startede først [specifik behandling] efter jeg begyndte [en anden behandling]. Jeg ville gerne have begyndt [den specifikke behandling] tidligere.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
2	Der må være et brist mellem dagkirurgisk afsnit og [] ambulatoriets aftale, om det var kontrol af allerede opereret ben eller forberedelse af ny operation af [det andet] ben. Jeg var meget desorienteret omkring forløbet.	Godt
3	Behandling skulle være igangsat [i efteråret]. Blev udsat på grund af noget akut. Skal udføres [i vinteren].	Godt
5	Det er noget forvirrende, at man møder forskellige læger hver gang, man er til samtale og/eller undersøgelse.	Godt
6	Der blev fundet den samme læge fra tidligere undersøgelse, selvom det vist ikke var planlagt, at det skulle være ham. Rigtig rar ting, at det ikke var en ny, der skulle sættes ind i tingene, selvom sidste operation var [et stykke tid siden].	Godt
10	Skulle møde [om formiddagen] og var færdig [over otte timer senere]. Behandlingstid var ca. 15 minutters samtale med læge og ca. 20 minutter i scanner.	Dårligt
15	Jeg forstår stadig ikke, at jeg stadig skal blive ved med at udholde mine smerter [], og gå i uvished om, jeg nogensinde vil blive dem kvit.	Intet svar
25	Jeg var skuffet over, at lægen ikke fandt anledning til/ønske om at fjerne mine åreknuder, som jeg selv føler mig generet af.	Godt
26	Et hurtigt forløb fra indkaldelse til undersøgelse til visitation videre i systemet. MEGET professionelt!	Virkelig godt
32	Selve operationen/behandlingen/efterkontrollerne har været meget tilfredsstillende. Men urimelig lang ventetid på konkrete ting: Ventede et døgn på en sengeforlænger, ventede [f flere] timer på transport til røntgen. Efter smertelindrende medicin var fjernet, havde ingen tid til opfølgning om [andet] smertestillende medicin var tilstrækkeligt; bare kontrol/tilsyn kunne have hjulpet.	Godt
39	Den var helt i top!	Virkelig godt
40	Venligt personale. God uddybende forklaring om min sygdom. Gode svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
41	Jeg blev undersøgt for åreforkalkning [], men da undersøgelsen ikke viste nogen forkalkning, blev jeg sendt videre til et andet sygehus, uden at jeg skulle til min egen læge igen og uden yderligere ventetid. Det var en positiv oplevelse, for man bliver godt nok kastet rundt i systemet nu om dage, når de ikke kan finde ud af, hvad man fejler, og det koster mange ressourcer og kan ende med, at man må sygemelde sig.	Virkelig godt
42	Jeg ved ikke selv, hvad der var sket. Men efter jeg havde snakket med min egen læge om dette her første gang, skete der intet, selvom jeg ventede længe. Så tog kontakt til lægen igen, og så skete der noget.	Godt
44	Der er forløbet en undersøgelsesperiode på et år, før jeg nu er indkaldt til scanning. Det er for	Godt


- lang tid.
-  46 Lægen var særdeles sød og imødekommende. Gav sig god tid til at forklare. Rigtig god oplevelse med lægen. Godt
  -  52 Mine besvarelser er foretaget ud fra mit seneste besøg, og derfor betydelig mere positive, end hvis det havde været en vurdering ud fra tidligere besøg. Gennem de ti år, jeg har kommet i ambulatoriet, har jeg aldrig oplevet at tale med en læge, som havde læst min journal, eller som kunne svare fyldestgørende på mine spørgsmål. Jeg er ikke tidligere blevet behandlet som en person, men mere som en sygdom, og ingen har tidligere haft tid/evne til at lytte. Da jeg oplever stor angst omkring konsekvenserne af min sygdom, havde jeg ringet i forvejen og bedt om at komme til at tale med en kompetent og forstående person. Jeg fik en tid hos læge NN og det ændrede alt. Stor tak til ham. Godt
  -  53 Godt gået. Godt
  -  63 Jeg har kun gode minder om min indlæggelse. Virkelig godt
  -  68 Der er nogle spørgsmål, der er svære at svare på, da jeg "kun" talte med den læge, som undersøgte mig, men jeg fik et positivt indtryk af afdelingen. Godt
  -  71 Ikke udover at jeg måske gerne ville ønske, at der kunne gives en nærmere forklaring på den brændende fornemmelse i [legemsdel], udover at det nok er en nerve. Virkelig godt
  -  72 Jeg fik indkaldelse til undersøgelse på Skejby Sygehus. Det var ikke en undersøgelse, kun af den læge, jeg talte med. En konstatering af, at jeg kunne opereres. Fik at vide, at jeg ville blive indkaldt af andet sygehus, hvilket skete cirka 14 dage efter. Hvad jeg skulle på Skejby, fatter jeg stadig ikke, det tog maksimum 15 minutter. Virkelig dårligt
  -  79 Følte mig som et lægetilfælde og ikke som en person. Er der noget, man er angst for ved helbredsproblemet, er det amputation. Jeg mener, at det er komplet vanvittigt ved to ud af tre besøg at nævne det, når forholdene er, som de er. Dårligt
  -  81 Sammenholdt med målinger fra andet hospital ligger det klart, at målinger hos Skejby ikke har været korrekte. Medbragt ajourført medicinliste blev væk. Udskrevet med ikke korrekt liste. Dårligt
  -  82 Dejligt, at jeg kan betragte en forundersøgelse over [flere] dage, som en rekreation med en meget god forplejning. Virkelig godt
  -  84 Kompetent personale med et rigtig godt humør. Virkelig godt

## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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


ID	Kommentarer - AK-CENTER	Samlet indtryk
7	Man modtager rigtig mange ens brochurer. De kunne sagtens hentes på nettet, så man sparede porto og brochurer.	Virkelig godt
8	Jeg fik information om efterfølgende AKG og instruktion i selvmåling. Det er helt fint.	Virkelig godt
10	Det var målrettet skriftlig information. Den mundtlige information talte til både det billedlige sprog, det visuelle samt til det teoretiske. Fanger en bred målgruppe.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
1	Informationen var udmærket. Der var blot en episode, hvor en læge kom med nogle meget uheldige meldinger. Blandt andet om patienten vidste, at patienten kunne dø under operationen.	Godt
2	Jeg havde på fornemmelsen, at personalet ikke var klar over, om det var kontrol eller ny undersøgelse. Det gik meget hurtigt [med den mundtlige information], da de havde glemt mig. Måske derfor al den forvirring.	Godt
5	Forskellige meninger omkring den videre behandling. Operation eller ikke operation.	Godt
26	Meget tydelig information. Læger der tog hånd omkring min situation, og fik mig videre i systemet!	Virkelig godt
32	Måtte godt være mere uddybende: Der var en del spørgsmål, vi kun kunne finde svar på via internettet.	Godt
35	Jeg følte, at der var [taget] hånd om mig.	Virkelig godt
36	Man gjorde meget for, at jeg forstod, hvad der blev sagt.	Virkelig godt
38	Jeg synes, at lægen var god til at forklare mig, hvad jeg selv kunne gøre.	Godt
40	Får altid patientindsigt eller udskrivningsbrev med hjem eller sendt hurtigst muligt efter undersøgelsen.	Virkelig godt
42	Som pige tænker jeg meget over, hvordan det sådan cirka kommer til at se ud. Og hvad med ar?	Godt
46	Sekretærerne oplevedes som arrogante.	Godt
54	Blev ikke taget alvorligt eller lyttet til.	Dårligt
62	Ved mit andet besøg fik jeg "bare" at vide, at det ikke var indenfor hendes område, og at hun ikke kunne gøre noget for mig! Jeg mener virkelig, at det var spild af alles ressourcer. Jeg brugte en masse tid på transport og afspadsering fra arbejde. Informationen kunne jeg ligeså godt have modtaget pr. brev!	Dårligt
64	Kunne godt have brugt et link til smertedagbog fra andre patienter.	Godt
74	Fik ingen skriftlig.	Virkelig godt
75	Efter måling af puls og blodtryk i benet, der påviste stærkt nedsat blodtryk, gik jeg derfra efter at have talt med læge NN, med en fornemmelse af at mangle noget information, da jeg var utryk ved, hvad der var galt med mit ben. Og da lægen nævnte, at jeg "ikke umiddelbart" stod i amputationsrisiko, må jeg erkende, at jeg var noget bange for, hvad der ville ske med mig.	Dårligt
82	Jeg har fået alle mine spørgsmål belyst og besvaret.	Virkelig godt



 85 Blev sendt til scanning fire uger efter. Venter på brev/orientering []. Har været dårlig i et halvt år, aner stadig intet. Dårligt

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

 3 Efter operation blev der ikke givet besked om, at det var godt at beholde bandagen efter operation [] på i flere dage. Bandagen var også så stramt lagt på, at det var uudholdeligt at have den på mere end til dagen efter. Godt

## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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
























ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
2	Utryg, da jeg ikke blev orienteret om resultatet af operation [], om alt var ok. Men vil spørge lægen, når jeg skal opereres [] .	Godt
5	Jeg føler mig noget usikker med hensyn til det videre forløb.	Godt
6	Har desværre fået at vide, at jeg ikke kan få en MR-scanning på Skejby, da jeg ikke længere bor i Region Midtjylland. Så lige nu er jeg i venteposition og ved ikke helt, hvordan det næste forløb bliver.	Godt
10	[Over otte] timers ventetid er for længe [] i kørestol.	Dårligt
20	Ved kontrolundersøgelse [i sommer] var jeg så uheldig at blive undersøgt af en læge [], som ikke forstod mine problemer, da jeg havde og stadig har smerter i arene ved bestemte bevægelser.	Godt
34	Mener ikke, jeg blev klogere. Min egen læge forstod ikke, hvorfor armene ikke blev undersøgt. (Har et for højt blodtryk [] trods medicinering, som ingen nævnte. Og pulsen er for lav i [den ene side]).	Godt
40	Har allerede fået ny tid og besked om at ringe, hvis der bliver noget inden. Det er meget betryggende.	Virkelig godt
45	Jeg har været utryg for min fremtidige skæbne.	Godt
46	Særdeles gode oplysninger fra læge NN.	Godt
47	Det er ikke acceptabelt, at patienter falder ud af systemet, fordi en afdeling er flyttet. Havde vi ikke selv reageret via. egen læge, var vi ikke blevet indkaldt til undersøgelse, for ting der har været fulgt i flere år.	Godt
63	Da jeg blev udskrevet, sagde lægen: "Din egen læge får ikke besked herfra. Hvis han skal vide noget, skal du selv orientere ham".	Virkelig godt
71	Forsøger at gå så meget som muligt, men jeg [har en lidelse] og har tit smerter, for ikke at sige hele tiden. Og efter et par heldigvis mindre blodpropper kan det godt knibe. Min [ene] hånd er heller ikke stabil, men er i bedring.	Virkelig godt
83	Alt i alt et godt forløb.	Godt
84	Hvad afdelingen lovede, er fuldt ud fundet sted, og jeg har det stadig bedre.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	En meget fin modtagelse. Tryghed før og efter operation. Opereret af NN. Fik en opringning dagen efter for at høre, hvordan jeg havde det. Rigtig mange tak for en god behandling, som jeg har fortalt om til min familie og venner.	Virkelig godt
3	Angående bandage der bliver brugt efter operation [], så var den meget stramt lagt på [], og da man hæver op, så strammede det alt for meget, så jeg var nødt til at løsne det dagen efter. Måske en anden slags bandage? Gjorde meget ondt.	Godt








## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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

ID	Kommentarer - AK-CENTER	Samlet indtryk
1	Jeg har altid haft en utrolig respekt for personalet på Skejby Universitetshospital, fordi de altid har været venlige, dedikerede og virket kompetente. Det er første gang, jeg oplever en læge, hvor der absolut ikke er "kemi" eller fornuftig kommunikation, der giver patienten håb!	Dårligt
3	Parkeringsforholdene er forsinkende og irriterende. Det gør, at man er nervøs for at komme for sent. Jeg foreslår, at man lader udarbejde en app som fx i lufthavnsparkeering, hvor man kan blive guidet til en ledig plads/område. Det kræver et par ekstra kameraer, men ellers ikke meget elektronik. Dette er bestemt ikke en opfordring til betalingspladser, hvilket jeg finder for nærmende i forbindelse med et offentligt sygehus, der er opført på en mark uden for byen! Et besøg på et sygehus er for langt de fleste forbundet med angst/stress, som ikke yderligere bør forstærkes af, at det ikke er muligt at finde et sted, hvor man kan parkere lovligt (mine vurderinger er baseret på to gange undersøgelser og én gang besøg på andet afsnit).	Virkelig godt
4	Det eneste, der efter min mening mangler, er et venteværelse. AK-centret er et rigtig godt sted at være patient. Man har i høj grad selv ansvar for sin behandling, men man har altid sin kontaktperson, der på en super kompetent måde kan hjælpe. Jeg er meget glad for mit forløb der, da det i høj grad er samarbejde mere end egentlig patient/fagperson.	Virkelig godt
5	Synes, jeg fik en anderledes behandling, fordi jeg ikke er dansk. Synes, alle burde behandles på samme måde, lige meget om man er dansk eller ej. Oplevede en vis diskrimination i forhold til troværdighed. Følte mig krænket som patient. Det burde l være mere opmærksomme på. Min oplevelse var knap så god.	Dårligt
6	Ambulatoriet var lige flyttet til andre lokaler og derfor ikke kommet helt på plads, så derfor svært at bedømme.	Virkelig godt
7	Da jeg havde væske i lunge, kom jeg til undersøgelse straks. Da der var ventetid fordi jeg ikke havde en tid, fik jeg [mad og drikke]... Måske en lille ting, men stort af den sygeplejerske, der tænkte på en sulten patient. Jeg har ikke stillet et eneste spørgsmål, der ikke blev besvaret fagligt og samtidigt med forståelse.	Virkelig godt
8	Det er begrænset, hvor meget jeg har været på ambulatorium, men min oplevelse af Skejby er MEGET god. Dygtig behandling/operation, dygtigt personale og gode faciliteter.	Virkelig godt
9	Jeg har været meget tilfreds og tryk under hele forløbet.	Virkelig godt
10	De er gode til at give mig ansvar for mit liv (at styre min sygdom). Det er rigtig godt. Godt koncept.	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - T-AMB.</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Personalet er meget venlige og imødekommende. Normalt har jeg været godt tilfreds, men med en dårlig oplevelse som at blive glemt, og når så undersøgelsen ikke er, som man forventer, kommer usikkerheden om, hvorvidt personalet har læst på indkaldelsen, hvad det drejer sig om.	Godt
8	Personalet talte tydeligt, da de så, jeg bruger høreapparat. Tak for det!	Virkelig godt
9	Information og ventetid samt tid til spørgsmål under konsultation var bedre end på de fleste andre ambulatorier.	Godt
11	Bortset fra en ualmindelig lang ventetid, så er jeg helt tryk og tilfreds ved at komme i ambulatoriet. Det er ikke mit indtryk, at ventetiden er almindeligt forekommende i ambulatoriet. Jeg har tidligere besøgt ambulatoriet, og der var ikke ventetid af betydning.	Godt
12	Men ét minus er der. Jeres senge, madrasser og især hovedpuder er under al kritik. Puderne var som at ligge med hovedet på en sæk kartofler, hårde og klumpede. Det var hårdt at ligge på om natten. En hilsen fra en ellers meget tilfreds patient på Karkirurgisk Ambulatorium. Dygtigt	Virkelig godt

## Bilag 5

	personale og god mad.	
	13 Venteværelset er nok for lille, da man indimellem må sidde på gangen. Der var blodpletter på gulvet den ene dag. Det var der stadig dagen efter om eftermiddagen.	Virkelig godt
	14 Personalet havde ALTID tid til at tale med mig eller andre personer. Det er en god ting, når man er syg.	Virkelig godt
	18 Jeg har i hele mit forløb som patient på Skejby Sygehus lutter oplevet en professionel og hertil en særdeles elskværdig behandling.	Virkelig godt
	19 Hurtigere information til egen læge.	Godt
	21 Alle var flinke og venlige og gjorde et godt arbejde.	Virkelig godt
	28 Information var okay. Og de var præcise. Især ved samtalen inden operationen.	Virkelig godt
	30 Hjalp mig med smertestillende medicin, efter jeg var kommet hjem. Det var vi godt tilfredse med.	Virkelig godt
	31 Jeg vil kritisere de dårlige forhold i venteværelset. Jeg synes ikke, at man skal sidde og overhøre en anden patients videre behandlingsforløb. Dette var tilfældet i ca. halvanden time.	Virkelig godt
	33 Samlet set har jeg været meget tilfreds med hele forløbet. Allerede ved receptionen fik vi god og venlig information og hjælp. Lånte en kørestol til de store afstande, da jeg er dårligt gående. Ved et tidligere besøg blev vi kørt til hovedindgangen i et køretøj. Fin service.	Virkelig godt
	34 Undersøge det egen læge havde bedt om, og inden der er gået [flere måneder].	Godt
	37 Oplevede en særdeles dygtig og meget ærlig læge på karkirurgisk, der ikke bare ville operere! Gik meget lettet derfra :-)	Godt
	40 Mange smil. Hjælpsomhed i top. Gode forklaringer på letfattelig måde, ikke lægesprog. Helt perfekt. Et godt sted at komme (hvis man ser bort fra årsagen).	Virkelig godt
	42 Det var besværligt at finde en parkeringsplads, men det var alt.	Godt
	43 Alt ok.	Godt
	47 Vi er et ægtepar, der begge har vores gang i ambulatoriet. Vi har tidligere haft aftale om, at vi bliver indkaldt sammen til scanninger og svar. Vi håber, at sådan bliver det også fremover. Det sparer tid og transportomkostninger, både for det offentlige og os.	Godt
	48 Nyere blade og gratisaviser.	Godt
	50 Patienten har altid været tilfreds derude.	Intet svar
	56 Jeg har intet at udsætte. Jeg har været indlagt på Karkirurgisk flere gange til operation, og jeg oplever kun positive personaler, dejlig mad, fin rengøring osv. Samtidig udøves der stor effektivitet overalt.	Virkelig godt
	59 Tak for god behandling.	Virkelig godt
	63 Maden var i top. Den pågældende weekend, jeg var indlagt, blev der serveret en øl og en snaps til frokost. Super!	Virkelig godt
	64 Der var meget travlt. Manglede præsentation, så man vidste, hvem der hørte til vores stue ved vagtskifte. Som pårørende [] kunne jeg godt have [fået] noget mere information om hvordan og hvorhenne. Personalets forventninger og krav.	Godt
	65 Mangler frisk vand omkring middagspausen.	Godt
	67 Blev på dagen, efter meget kort ventetid i et lyst og venligt lokale, modtaget af en yderst flink sygeplejerske. Denne undrede sig over den undersøgelse, hun skulle udføre, formodentlig sammenholdt med henvisningen fra egen læge. Sygeplejersken [lavede undersøgelsen] og gik ud til afdelingens læger med den. Efter et par minutter kom en yngre læge og fortalte [om resultatet], og om lægen måtte se [et tidligere operationssår]! Dette så ifølge lægen særdeles	Intet svar

- pænt ud. Det var så det. Jeg havde henvendt mig til egen læge på grund af periodiske stærke, skærende smerter [].
-  69 [Nogle] dage efter mit første besøg blev jeg indkaldt igen, og da forløb alt perfekt, både med hensyn til operation samt alt andet. Godt
-  70 Føler, at personalet er fagligt dygtige. Man føler sig tryk. Virkelig godt
-  71 Glad for vand og drikke. Virkelig godt
-  72 Jeg kan ikke udfylde/svare på spørgsmålene tilfredsstillende, da jeg stadig ikke aner, hvad jeg skulle der. Mine undersøgelser har fundet sted på Karkirurgisk Afdeling i Aalborg. De fik vurderingen tilbage og kunne have givet mig besked, uden jeg havde skullet køre [langt] for at få 15 minutters information. En helt spildt dag. Virkelig dårligt
-  75 Der herskede en behagelig stemning blandt sygeplejerskerne, og et roligt og fredeligt miljø. Der var behageligt, og man følte sig godt modtaget. Dårligt
-  77 Har fået den fineste modtagelse, og mødt det sødeste personale. Tak. Virkelig godt
-  78 Afstand fra parkeringspladsen til ambulatoriet er for lang, når man ikke kan gå. Glad for, at der var bænke imellem. Godt
-  80 Det var godt, at svaret kunne gives telefonisk. Intet svar
-  82 At jeg i forbindelse med min fremtidige operation også der vil opleve det som en rekreation. Virkelig godt
-  83 Jeg synes, at på dette område er det svært at gøre ting bedre, da der var rent og pænt, gode lokaler, læsestof, kaffe osv :) Top klasse. Godt
-  84 Godt humør, fagligt kompetent, effektiv. Det er mit samlede indtryk. Virkelig godt
-  86 Jeg blev opereret [for over 50 år siden] på Horsens Sygehus. Standarden er virkelig BLEVET BEDRE i det åremål. Jeg er godt tilfreds. Virkelig godt
-  87 [Jeg har fået foretaget] tre store operationer for udposninger. Jeg vil rose hele personalet, de er suveræne. Kun et lille suk, hvis man kunne have en til to læger, tror jeg, det kunne være nemmere at forstå mange ting, når man har prøvet så meget. 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 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.