

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

## Indholdsfortegnelse

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning .....  | 1           |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....  | 3           |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....  | 4           |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat .....   | 9           |
|   | Samlet indtryk.....   | 10          |
|   | Ved modtagelsen i ambulatoriet.....   | 12          |
|   | Personale .....   | 14          |
|   | Personale (fortsat) .....   | 16          |
|   | Undersøgelser-/behandlingsforløb .....  | 18          |
|   | Information .....   | 20          |
|   | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....  | 22          |
|   | Hospitalets eget spørgsmål .....  | 24          |
|   | <br>  |             |
|   | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....                                     | 27          |
|   | Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....   | 34          |
|   | Bilag 3: Den statistiske databehandling.....  | 38          |
|   | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....         | 42          |
|   | Bilag 5: Kommentarsamling .....   | 78          |
|   | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 93          |
|   | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....                              | (vedhæftet) |



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|   |     |
|---|-----|
|   |     |
| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 407 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter:                | 220 |
| Afdelingens svarprocent:                              | 54% |

### **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 tests 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.

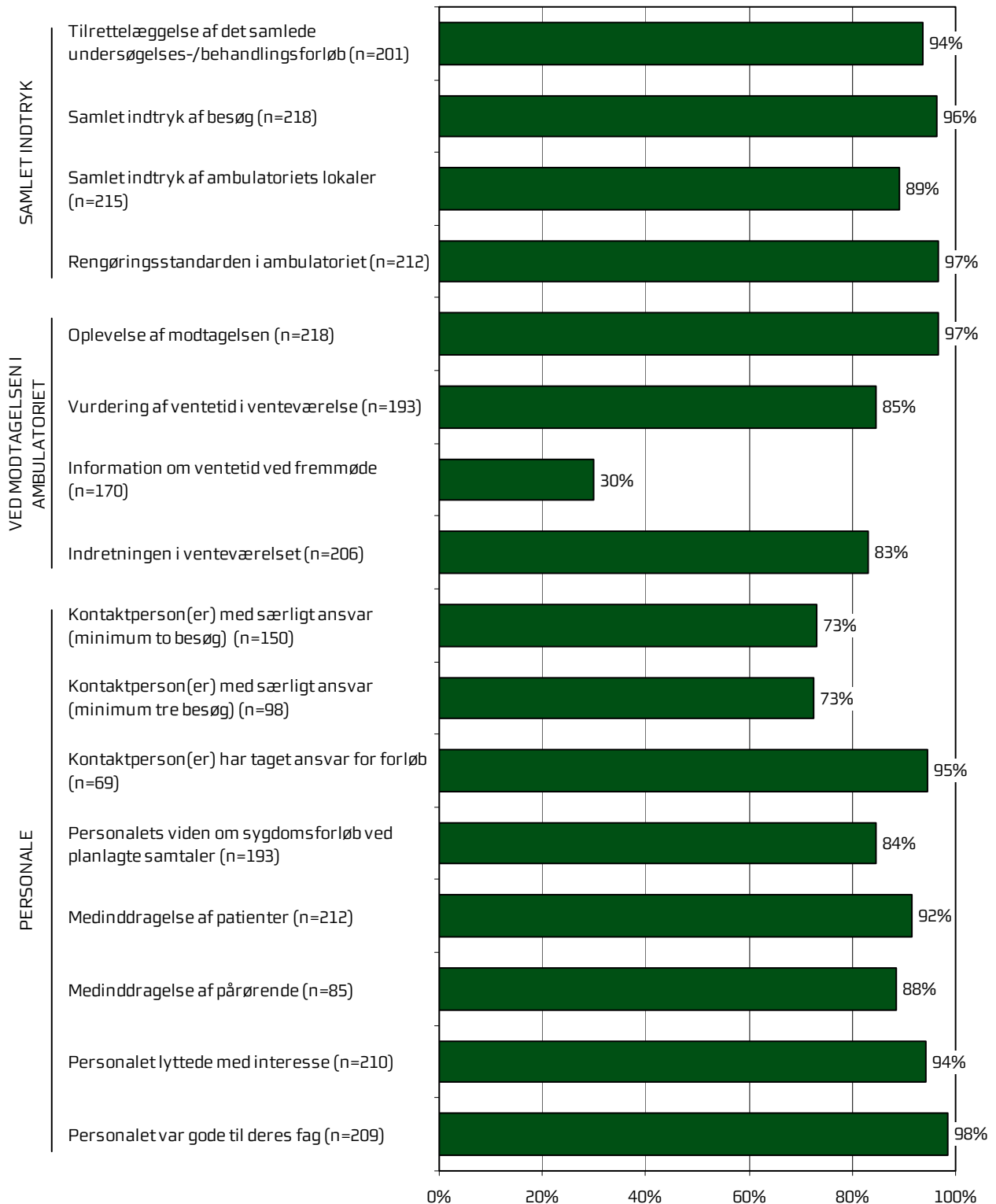
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

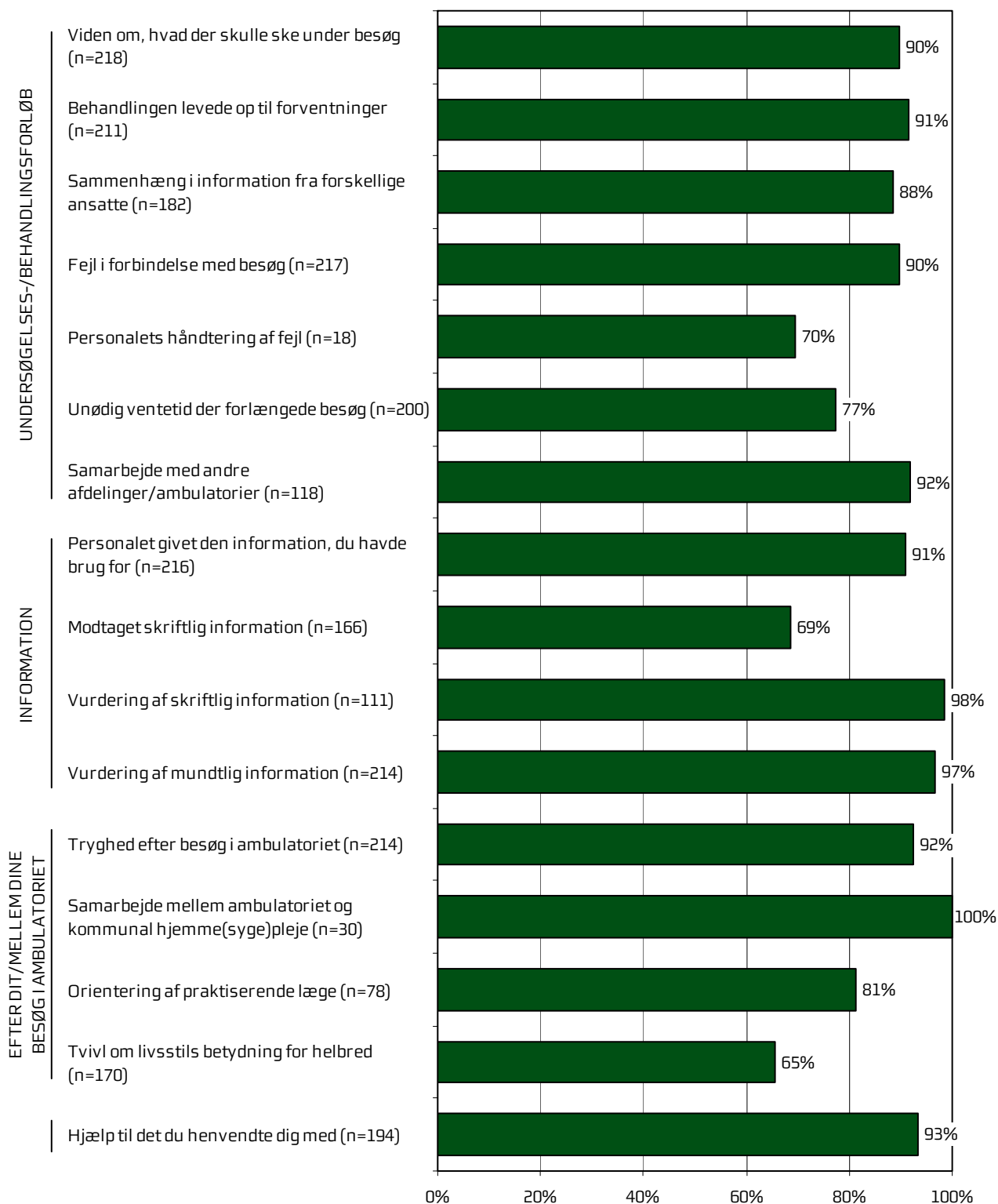
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

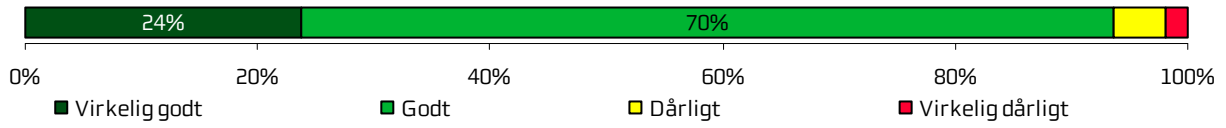
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

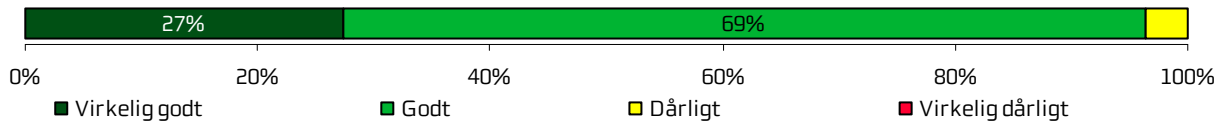
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

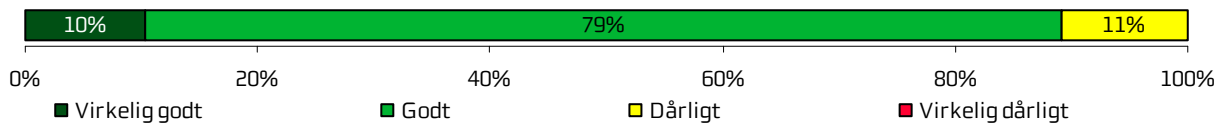
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=201)



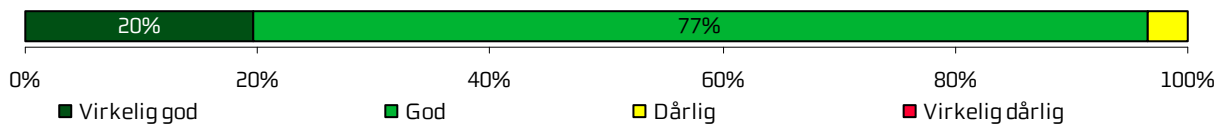
Samlet indtryk af besøg (n=218)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=215)



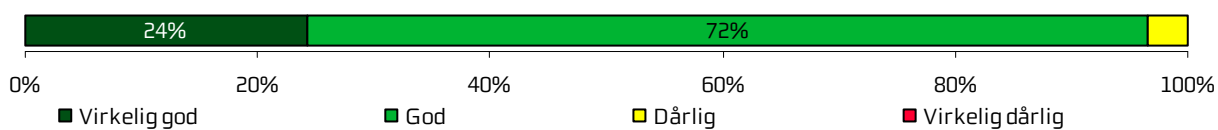
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=212)



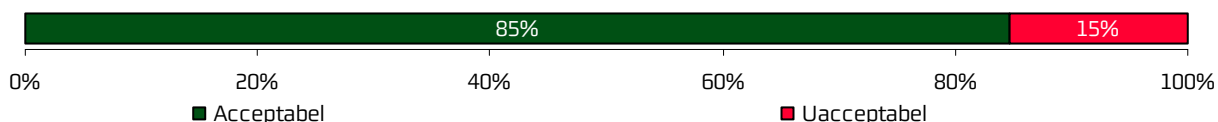
|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 94 % | -    | -    | 99 % *            | 90 %      | 95 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                          | 96 % | -    | -    | 99 % *            | 92 % *    | 97 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?                                  | 89 % | -    | -    | 97 % *            | 80 % *    | 91 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?                      | 97 % | -    | -    | 99 % *            | 96 %      | 98 %       |

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

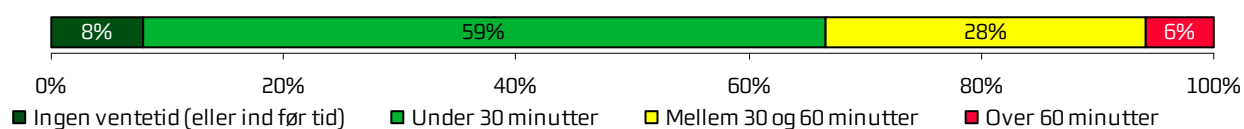
Oplevelse af modtagelsen (n=218)



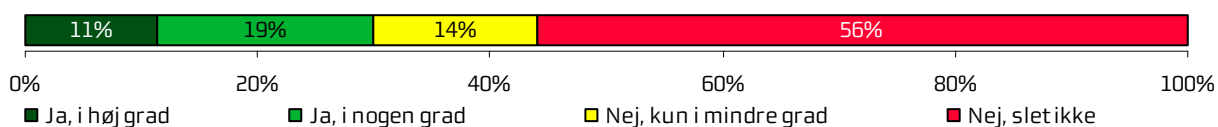
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=193)



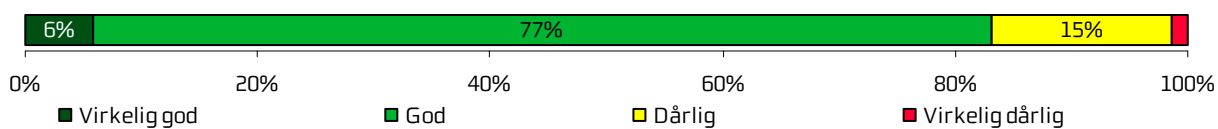
Længde af ventetid i venteværelse (n=186)



Information om ventetid ved fremmøde (n=170)



Indretningen i venteværelset (n=206)

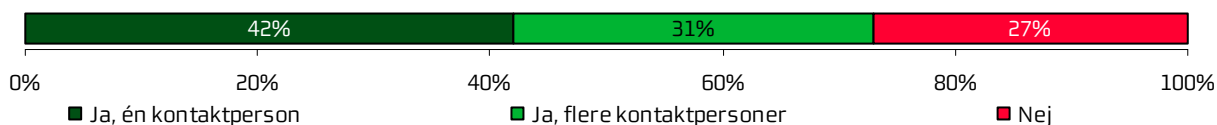




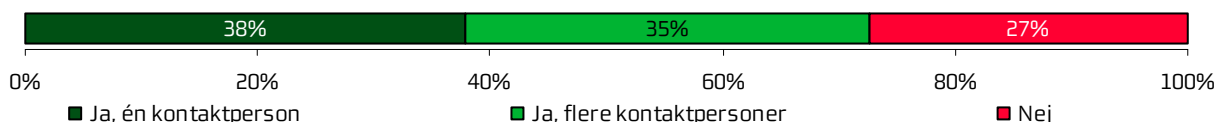
|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?  | 97 % | -    | -    | 99 % *            | 96 %      | 98 %       |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 85 % | -    | -    | 99 % *            | 86 %      | 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?                 | 30 % | -    | -    | 64 % *            | 28 %      | 43 %       |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?   | 83 % | -    | -    | 94 % *            | 68 % *    | 81 % *     |

## Personale

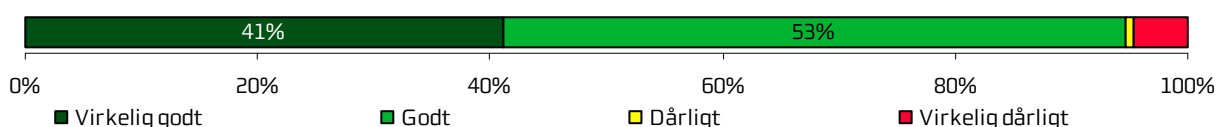
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=150)



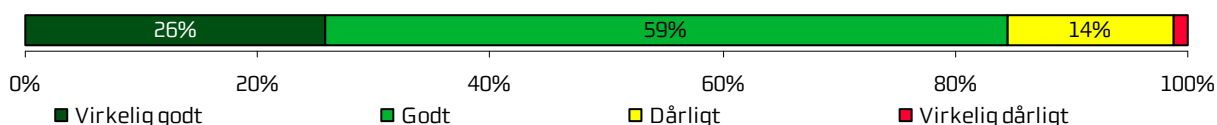
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=98)



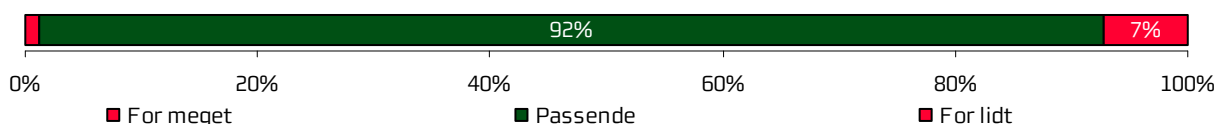
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=69)



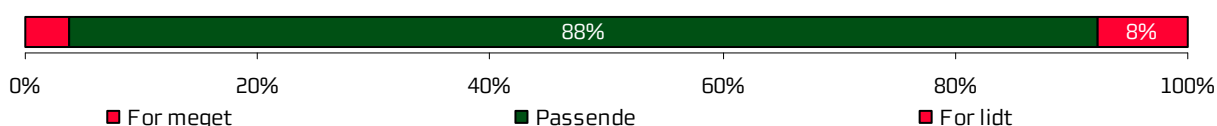
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=193)



Medinddragelse af patienter (n=212)



Medinddragelse af pårørende (n=85)



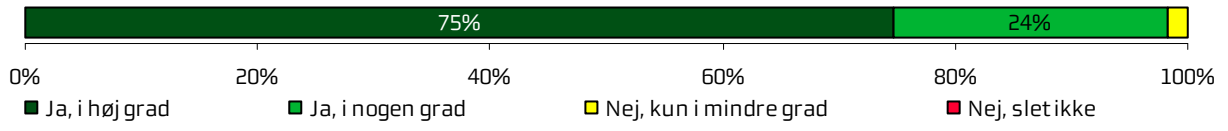
Personalet lyttede med interesse (n=210)



|  | 2012 | 2011 | 2010 | 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)  | 73 % | -    | -    | 87 % *            | 63 %      | 77 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 73 % | -    | -    | 88 % *            | 69 %      | 80 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?  | 95 % | -    | -    | 100 %             | 95 %      | 98 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   | 84 % | -    | -    | 97 % *            | 89 %      | 93 %       |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   | 92 % | -    | -    | 96 % *            | 89 %      | 93 %       |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               | 88 % | -    | -    | 96 % *            | 85 %      | 91 %       |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 94 % | -    | -    | 98 % *            | 93 %      | 96 %       |

### *Personale (fortsat)*

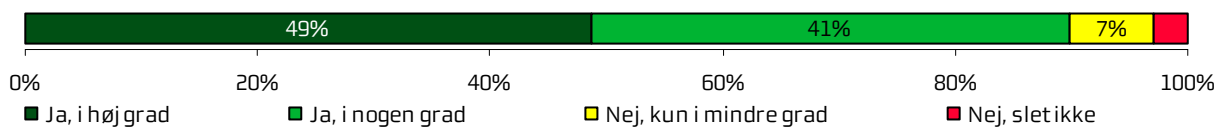
Personalet var gode til deres fag (n=209)



|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 98 % | -    | -    | 100 %             | 94 % *    | 98 % *     |

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

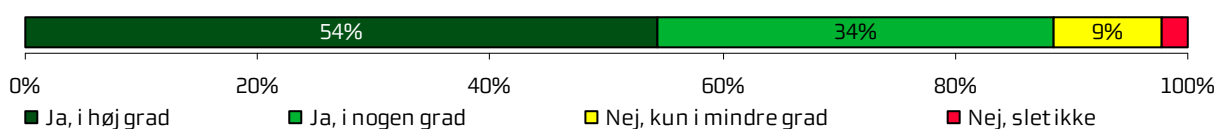
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=218)



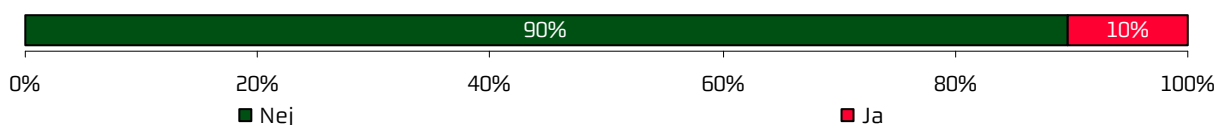
Behandlingen levede op til forventninger (n=211)



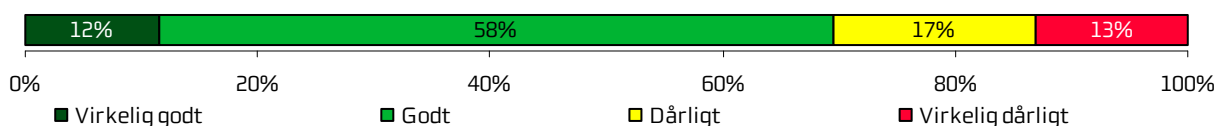
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=182)



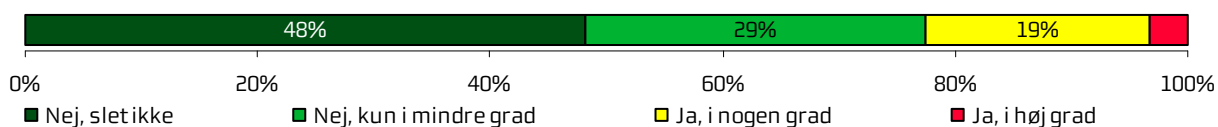
Fejl i forbindelse med besøg (n=217)



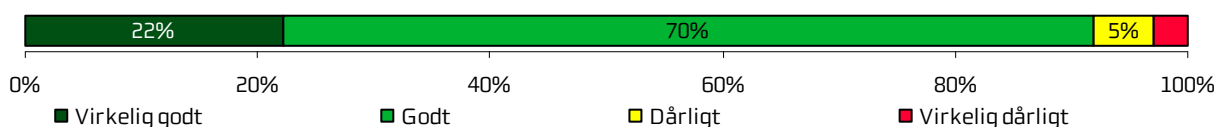
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=200)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=118)



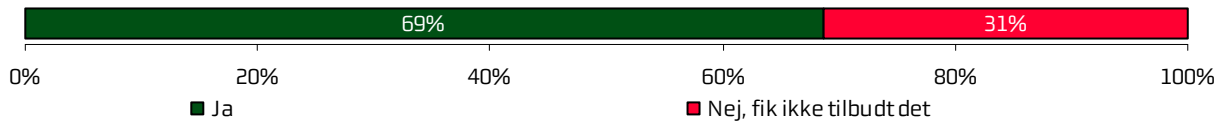
|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 90 % | -    | -    | 96 % *            | 79 % *    | 90 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 91 % | -    | -    | 98 % *            | 87 %      | 93 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 88 % | -    | -    | 97 % *            | 90 %      | 94 %       |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 90 % | -    | -    | 96 % *            | 89 %      | 92 %       |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | 70 % | -    | -    | 82 %              | 58 %      | 71 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 77 % | -    | -    | 95 % *            | 74 %      | 85 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 92 % | -    | -    | 98 % *            | 84 % *    | 91 % *     |

## Information

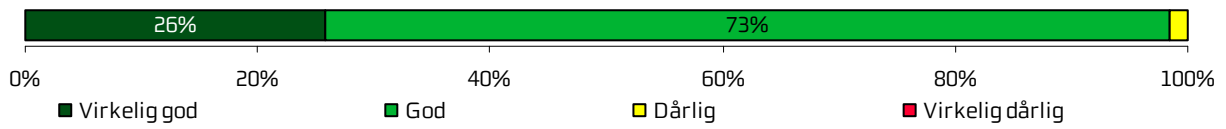
Personalet givet den information, du havde brug for (n=216)



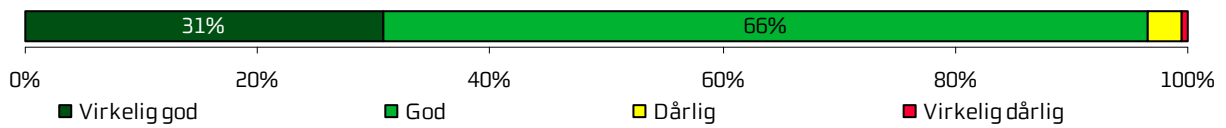
Modtaget skriftlig information (n=166)



Vurdering af skriftlig information (n=111)



Vurdering af mundtlig information (n=214)

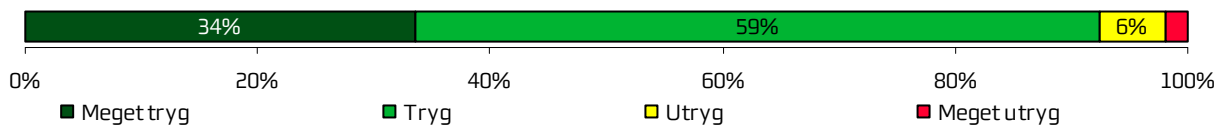




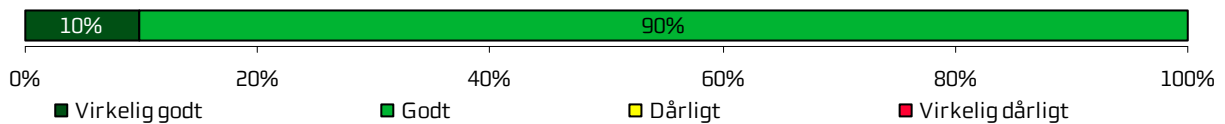
|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?   | 91 % | -    | -    | 97 % *            | 86 %      | 93 % *     |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 69 % | -    | -    | 79 % *            | 56 % *    | 67 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?   | 98 % | -    | -    | 100 %             | 93 % *    | 97 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?  | 97 % | -    | -    | 99 % *            | 91 % *    | 96 % *     |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

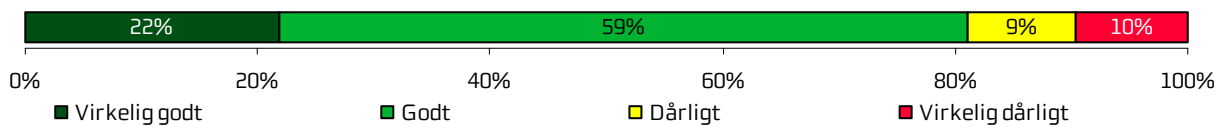
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=214)



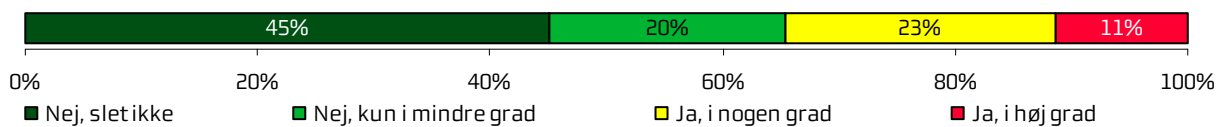
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=78)



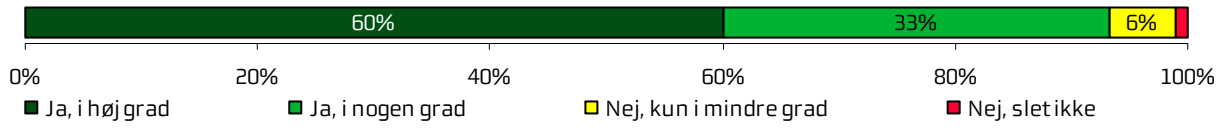
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=170)



|  | 2012  | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|-------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |       |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | 92 %  | -    | -    | 98 % *            | 89 %      | 95 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100 % | -    | -    | 98 %              | 76 % *    | 90 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        | 81 %  | -    | -    | 93 % *            | 74 %      | 83 %       |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?    | 65 %  | -    | -    | 81 % *            | 66 %      | 74 %       |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=194)



|   | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 93 % | -    | -    | 98 % *            | 90 %      | 96 % *     |



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## 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<br><input type="checkbox"/>                       | God<br><input type="checkbox"/>               | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                   | Virkelig dårlig<br><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<br><input type="checkbox"/>                         |   | Uacceptabel<br><input type="checkbox"/>              | Jeg oplevede ikke ventetid<br><input type="checkbox"/><br>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)<br><input type="checkbox"/> | Under 30 minutter<br><input type="checkbox"/> | Mellem 30 og 60 minutter<br><input type="checkbox"/> | Over 60 minutter<br><input type="checkbox"/>                                 | Det husker jeg ikke<br><input type="checkbox"/> |
| 5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?  | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/>                     | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/>  | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/>   | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>                                   | Det husker jeg ikke<br><input type="checkbox"/> |
| 6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?  | Virkelig god<br><input type="checkbox"/>                       | God<br><input type="checkbox"/>               | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                   | Virkelig dårlig<br><input type="checkbox"/>                                  | Det husker jeg ikke<br><input type="checkbox"/> |

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&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<br><input type="checkbox"/> | Ja, flere kontaktpersoner<br><input type="checkbox"/> | Nej<br><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<br><input type="checkbox"/>        | Godt<br><input type="checkbox"/>                      | Dårligt<br><input type="checkbox"/>  | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>        | Godt<br><input type="checkbox"/>                      | Dårligt<br><input type="checkbox"/>  | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   | For meget<br><input type="checkbox"/>            |   | Passende<br><input type="checkbox"/> | For lidt<br><input type="checkbox"/>         |  |

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

#### UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |  |
| 15. Levede behandlingen op til dine forventninger?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><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<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |  |
| 17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  |  | Ja<br><input type="checkbox"/>               |  | Nej<br><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<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e)<br><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<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |  |
| 21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret<br><input type="checkbox"/> |

|  |
|--|
| 22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |
|  |

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | Meget tryk<br><input type="checkbox"/>     | Tryk<br><input type="checkbox"/>             | Utryk<br><input type="checkbox"/>                  | Meget utryk<br><input type="checkbox"/>      |  |  |
| 29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                                       | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/> |
| 30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |  |
| 31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)? | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Ikke aktuelt for mig<br><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<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| <b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>   | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> |  |
| <b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| <b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>                                   | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> |  |
| <b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>   | Virkelig god<br><input type="checkbox"/>   | God<br><input type="checkbox"/>              | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                 | Virkelig dårlig<br><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<br><input type="checkbox"/> | Pårørende<br><input type="checkbox"/>  |
| <b>40. Hvad er dit modersmål?</b>          | Dansk<br><input type="checkbox"/>     | Ikke dansk<br><input type="checkbox"/> |

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

### 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. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 54 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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                | 54%                    | 100%                   |
| <b>Køn</b>          |                        |                        |
| Mand                | 44%                    | 44%                    |
| Kvinde              | 56%                    | 56%                    |
| <b>Aldersgruppe</b> |                        |                        |
| Under 20 år         | 3%                     | 4%                     |
| 20-39 år            | 31%                    | 37%                    |
| 40-59 år            | 35%                    | 35%                    |
| 60-79 år            | 28%                    | 21%                    |
| 80 år eller derover | 4%                     | 2%                     |

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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**

**Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)**

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"<sup>2</sup>

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk", "Meget utryk"

"**Ja**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Nej**", "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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling    |
| 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                           |                 | 220 |         | 100% |
| <b>Køn</b>                     |                 |     |         |      |
| Mand                           |                 | 96  |         | 44%  |
| Kvinde                         |                 | 124 |         | 56%  |
| <b>Aldersgruppe</b>            |                 |     |         |      |
| Under 20 år                    |                 | 7   |         | 3%   |
| 20-39 år                       |                 | 68  |         | 31%  |
| 40-59 år                       |                 | 76  |         | 35%  |
| 60-79 år                       |                 | 61  |         | 28%  |
| 80 år eller derover            |                 | 8   |         | 4%   |
| <b>Skema udfyldt af</b>        |                 |     |         |      |
| Patienten                      |                 | 206 |         | 95%  |
| Pårørende                      |                 | 10  |         | 5%   |
| <b>Modersmål</b>               |                 |     |         |      |
| Dansk                          |                 | 201 |         | 93%  |
| Ikke dansk                     |                 | 16  |         | 7%   |
| <b>Afsnitsnavn</b>             |                 |     |         |      |
| Afd. V - Ambulant              |                 | 24  |         | 11%  |
| VDAG                           |                 | 59  |         | 27%  |
| VAMB                           |                 | 130 |         | 59%  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit |                 | 7   |         | 3%   |

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   | 24            | 70   | 4       | 2                | 201   | 16                       |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 28            | 64   | 6       | 2                | 86    | 8                        |
| Kvinde   | 21            | 75   | 3       | 2                | 115   | 8                        |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år  | 17            | 83   | 0       | 0                | 7     | 0                        |
| 20-39 år   | 20            | 74   | 4       | 1                | 63    | 4                        |
| 40-59 år   | 19            | 69   | 7       | 4                | 69    | 6                        |
| 60-79 år   | 35            | 63   | 2       | 0                | 56    | 4                        |
| 80 år eller derover  | 31            | 69   | 0       | 0                | 6     | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 24            | 70   | 4       | 2                | 190   | 14                       |
| Pårørende  | 24            | 76   | 0       | 0                | 9     | 1                        |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 24            | 70   | 4       | 2                | 184   | 15                       |
| Ikke dansk   | 20            | 67   | 12      | 0                | 15    | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Afd. V - Ambulant  | 39            | 57   | 4       | 0                | 23    | 0                        |
| VDAG   | 29            | 70   | 2       | 0                | 56    | 3                        |
| VAMB   | 19            | 72   | 6       | 3                | 116   | 12                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 33            | 67   | 0       | 0                | 6     | 1                        |



**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  | 27            | 69   | 4       | 0                | 218   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Mand  | 32            | 65   | 3       | 0                | 95    |
| Kvinde  | 24            | 72   | 4       | 0                | 123   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |
| Under 20 år   | 17            | 83   | 0       | 0                | 7     |
| 20-39 år  | 27            | 71   | 3       | 0                | 67    |
| 40-59 år  | 22            | 73   | 5       | 0                | 76    |
| 60-79 år  | 37            | 60   | 3       | 0                | 60    |
| 80 år eller derover   | 23            | 77   | 0       | 0                | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |               |      |         |                  |       |
| Patienten   | 28            | 69   | 4       | 0                | 205   |
| Pårørende   | 22            | 78   | 0       | 0                | 10    |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |
| Dansk   | 28            | 69   | 3       | 0                | 200   |
| Ikke dansk  | 19            | 75   | 6       | 0                | 16    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Afd. V - Ambulant   | 27            | 73   | 0       | 0                | 22    |
| VDAG  | 34            | 66   | 0       | 0                | 59    |
| VAMB  | 23            | 72   | 5       | 0                | 130   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                | 43            | 43   | 14      | 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  | 10            | 79   | 11      | 0                | 215   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Mand  | 11            | 76   | 13      | 0                | 94    |
| Kvinde  | 10            | 81   | 9       | 0                | 121   |
| <b>Aldersgruppe</b>                                   |               |      |         |                  |       |
| Under 20 år   | 31            | 52   | 17      | 0                | 7     |
| 20-39 år  | 12            | 76   | 11      | 0                | 66    |
| 40-59 år  | 6             | 82   | 12      | 0                | 76    |
| 60-79 år  | 12            | 80   | 7       | 0                | 58    |
| 80 år eller derover                                   | 0             | 85   | 15      | 0                | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>                               |               |      |         |                  |       |
| Patienten   | 10            | 80   | 10      | 0                | 202   |
| Pårørende   | 22            | 56   | 22      | 0                | 10    |
| <b>Modersmål</b>                                      |               |      |         |                  |       |
| Dansk   | 10            | 79   | 11      | 0                | 197   |
| Ikke dansk  | 19            | 75   | 6       | 0                | 16    |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                    |               |      |         |                  |       |
| Afd. V - Ambulant                                     | 5             | 82   | 14      | 0                | 22    |
| VDAG  | 14            | 71   | 16      | 0                | 58    |
| VAMB  | 9             | 84   | 8       | 0                | 128   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                        | 14            | 71   | 14      | 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  | 20           | 77  | 3      | 0               | 212   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 19           | 77  | 4      | 0               | 93    |
| Kvinde  | 20           | 77  | 3      | 0               | 119   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |
| Under 20 år   | 72           | 28  | 0      | 0               | 7     |
| 20-39 år  | 29           | 70  | 2      | 0               | 66    |
| 40-59 år  | 18           | 76  | 6      | 0               | 74    |
| 60-79 år  | 7            | 90  | 4      | 0               | 57    |
| 80 år eller derover   | 0            | 100 | 0      | 0               | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |
| Patienten   | 19           | 78  | 3      | 0               | 199   |
| Pårørende   | 46           | 44  | 10     | 0               | 10    |
| <b>Modersmål</b>  |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 18           | 78  | 4      | 0               | 194   |
| Ikke dansk  | 38           | 62  | 0      | 0               | 16    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Afd. V - Ambulant   | 14           | 77  | 9      | 0               | 22    |
| VDAG  | 28           | 71  | 2      | 0               | 58    |
| VAMB  | 15           | 81  | 4      | 0               | 125   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                    | 29           | 71  | 0      | 0               | 7     |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? |              |     |        |                 |       |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
|   | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
|   | %            | %   | %      | %               | n     |
| Alle  | 24           | 72  | 3      | 0               | 218   |
| <b>Køn</b>                                      |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 33           | 67  | 0      | 0               | 95    |
| Kvinde  | 17           | 77  | 6      | 0               | 123   |
| <b>Aldersgruppe</b>                             |              |     |        |                 |       |
| Under 20 år                                     | 0            | 93  | 7      | 0               | 7     |
| 20-39 år  | 15           | 77  | 7      | 0               | 67    |
| 40-59 år  | 22           | 76  | 1      | 0               | 75    |
| 60-79 år  | 38           | 60  | 1      | 0               | 61    |
| 80 år eller derover                             | 38           | 62  | 0      | 0               | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>                         |              |     |        |                 |       |
| Patienten                                       | 23           | 73  | 4      | 0               | 204   |
| Pårørende                                       | 41           | 59  | 0      | 0               | 10    |
| <b>Modersmål</b>                                |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 23           | 74  | 3      | 0               | 199   |
| Ikke dansk                                      | 26           | 68  | 6      | 0               | 16    |
| <b>Afsnitsnavn</b>                              |              |     |        |                 |       |
| Afd. V - Ambulant                               | 33           | 58  | 8      | 0               | 24    |
| VDAG  | 19           | 76  | 5      | 0               | 58    |
| VAMB  | 25           | 74  | 2      | 0               | 129   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                  | 57           | 29  | 14     | 0               | 7     |

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

| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? |            |             |       |                            |
|--|------------|-------------|-------|----------------------------|
|  | Acceptabel | Uacceptabel | Antal | Jeg oplevede ikke ventetid |
|  | %          | %           | n     | n                          |
| Alle   | 85         | 15          | 193   | 26                         |
| <b>Køn</b>   |            |             |       |                            |
| Mand   | 82         | 18          | 83    | 13                         |
| Kvinde   | 87         | 13          | 110   | 13                         |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |             |       |                            |
| Under 20 år  | 93         | 7           | 7     | 0                          |
| 20-39 år   | 80         | 20          | 63    | 4                          |
| 40-59 år   | 80         | 20          | 66    | 10                         |
| 60-79 år   | 94         | 6           | 54    | 7                          |
| 80 år eller derover  | -          | -           | 3     | 5                          |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |            |             |       |                            |
| Patienten  | 85         | 15          | 183   | 22                         |
| Pårørende  | 71         | 29          | 7     | 3                          |
| <b>Modersmål</b>   |            |             |       |                            |
| Dansk  | 84         | 16          | 177   | 23                         |
| Ikke dansk   | 92         | 8           | 14    | 2                          |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |            |             |       |                            |
| Afd. V - Ambulant  | 90         | 10          | 21    | 3                          |
| VDAG   | 85         | 15          | 55    | 4                          |
| VAMB   | 84         | 16          | 111   | 18                         |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 83         | 17          | 6     | 1                          |

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  | 8                                  | 59                | 28                       | 6                | 186   | 2                   |
| <b>Køn</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Mand  | 9                                  | 55                | 31                       | 5                | 79    | 1                   |
| Kvinde  | 7                                  | 61                | 25                       | 6                | 107   | 1                   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Under 20 år   | 0                                  | 59                | 41                       | 0                | 7     | 0                   |
| 20-39 år  | 2                                  | 63                | 27                       | 9                | 62    | 0                   |
| 40-59 år  | 12                                 | 49                | 33                       | 7                | 63    | 2                   |
| 60-79 år  | 13                                 | 65                | 20                       | 2                | 51    | 0                   |
| 80 år eller derover   | -                                  | -                 | -                        | -                | 3     | 0                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Patienten   | 8                                  | 58                | 28                       | 6                | 176   | 2                   |
| Pårørende   | 0                                  | 58                | 29                       | 13               | 7     | 0                   |
| <b>Modersmål</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Dansk   | 8                                  | 58                | 27                       | 6                | 171   | 1                   |
| Ikke dansk  | 7                                  | 61                | 32                       | 0                | 13    | 1                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Afd. V - Ambulant   | 0                                  | 70                | 30                       | 0                | 20    | 0                   |
| VDAG  | 9                                  | 60                | 24                       | 7                | 55    | 0                   |
| VAMB  | 8                                  | 56                | 30                       | 6                | 105   | 2                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 17                                 | 67                | 17                       | 0                | 6     | 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   | 11             | 19               | 14                     | 56             | 170   | 17                  |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Mand   | 13             | 23               | 17                     | 48             | 74    | 6                   |
| Kvinde   | 10             | 15               | 12                     | 62             | 96    | 11                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| Under 20 år  | 0              | 14               | 24                     | 63             | 7     | 0                   |
| 20-39 år   | 2              | 13               | 16                     | 68             | 58    | 5                   |
| 40-59 år   | 14             | 16               | 18                     | 52             | 60    | 5                   |
| 60-79 år   | 23             | 29               | 5                      | 42             | 42    | 7                   |
| 80 år eller derover  | -              | -                | -                      | -              | 3     | 0                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| Patienten  | 11             | 19               | 13                     | 57             | 162   | 15                  |
| Pårørende  | 19             | 15               | 33                     | 33             | 6     | 1                   |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Dansk  | 11             | 17               | 14                     | 57             | 158   | 14                  |
| Ikke dansk   | 11             | 30               | 11                     | 48             | 10    | 3                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Afd. V - Ambulant  | 22             | 28               | 11                     | 39             | 18    | 2                   |
| VDAG   | 8              | 12               | 18                     | 62             | 50    | 4                   |
| VAMB   | 11             | 23               | 13                     | 53             | 96    | 11                  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 33             | 0                | 0                      | 67             | 6     | 0                   |

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   | 6            | 77  | 15     | 1               | 206   | 9                   |
| <b>Køn</b>   |              |     |        |                 |       |                     |
| Mand   | 8            | 76  | 15     | 1               | 89    | 4                   |
| Kvinde   | 4            | 78  | 16     | 2               | 117   | 5                   |
| <b>Aldersgruppe</b>                                |              |     |        |                 |       |                     |
| Under 20 år  | 0            | 86  | 14     | 0               | 7     | 0                   |
| 20-39 år   | 9            | 74  | 16     | 1               | 63    | 3                   |
| 40-59 år   | 5            | 69  | 23     | 3               | 71    | 4                   |
| 60-79 år   | 5            | 88  | 7      | 0               | 57    | 2                   |
| 80 år eller derover                                | 0            | 100 | 0      | 0               | 8     | 0                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>                            |              |     |        |                 |       |                     |
| Patienten  | 6            | 77  | 16     | 2               | 194   | 7                   |
| Pårørende  | 14           | 86  | 0      | 0               | 8     | 2                   |
| <b>Modersmål</b>                                   |              |     |        |                 |       |                     |
| Dansk  | 6            | 76  | 16     | 2               | 190   | 6                   |
| Ikke dansk   | 9            | 84  | 7      | 0               | 13    | 3                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                 |              |     |        |                 |       |                     |
| Afd. V - Ambulant                                  | 9            | 77  | 14     | 0               | 22    | 1                   |
| VDAG   | 10           | 78  | 12     | 0               | 59    | 0                   |
| VAMB   | 3            | 77  | 18     | 3               | 119   | 8                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                     | 17           | 67  | 17     | 0               | 6     | 0                   |



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

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |                         |                              |     |       |
|--|-------------------------|------------------------------|-----|-------|
|  | Ja, én<br>kontaktperson | Ja, flere<br>kontaktpersoner | Nej | Antal |
|  | %                       | %                            | %   | n     |
| Alle   | 42                      | 31                           | 27  | 150   |
| <b>Køn</b>   |                         |                              |     |       |
| Mand   | 40                      | 35                           | 25  | 65    |
| Kvinde   | 44                      | 28                           | 29  | 85    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                         |                              |     |       |
| Under 20 år  | 45                      | 55                           | 0   | 5     |
| 20-39 år   | 34                      | 33                           | 33  | 50    |
| 40-59 år   | 41                      | 38                           | 21  | 52    |
| 60-79 år   | 52                      | 20                           | 28  | 38    |
| 80 år eller derover  | 54                      | 0                            | 46  | 5     |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                         |                              |     |       |
| Patienten  | 43                      | 29                           | 27  | 140   |
| Pårørende  | 12                      | 64                           | 24  | 8     |
| <b>Modersmål</b>   |                         |                              |     |       |
| Dansk  | 43                      | 29                           | 28  | 138   |
| Ikke dansk   | 10                      | 68                           | 22  | 9     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                         |                              |     |       |
| Afd. V - Ambulant  | 50                      | 25                           | 25  | 24    |
| VDAG   | 35                      | 43                           | 22  | 54    |
| VAMB   | 46                      | 22                           | 31  | 67    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 60                      | 0                            | 40  | 5     |

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

| <b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)</b> |                      |                           |     |       |
|---|----------------------|---------------------------|-----|-------|
|   | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
|   | %                    | %                         | %   | n     |
| Alle  | 38                   | 35                        | 27  | 98    |
| <b>Køn</b>  |                      |                           |     |       |
| Mand  | 37                   | 36                        | 26  | 42    |
| Kvinde  | 38                   | 34                        | 28  | 56    |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                      |                           |     |       |
| Under 20 år   | 45                   | 55                        | 0   | 5     |
| 20-39 år  | 33                   | 34                        | 33  | 38    |
| 40-59 år  | 31                   | 42                        | 27  | 29    |
| 60-79 år  | 55                   | 27                        | 18  | 23    |
| 80 år eller derover   | -                    | -                         | -   | 3     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                      |                           |     |       |
| Patienten   | 38                   | 34                        | 28  | 92    |
| Pårørende   | 21                   | 58                        | 21  | 5     |
| <b>Modersmål</b>  |                      |                           |     |       |
| Dansk   | 40                   | 33                        | 27  | 92    |
| Ikke dansk  | 0                    | 61                        | 39  | 5     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                      |                           |     |       |
| Afd. V - Ambulant   | 33                   | 33                        | 33  | 18    |
| VDAG  | 35                   | 43                        | 23  | 40    |
| VAMB  | 42                   | 26                        | 32  | 38    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -                    | -                         | -   | 2     |

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

| Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? |               |      |         |                  |       |                          |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle  | 41            | 53   | 1       | 5                | 69    | 1                        |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand  | 41            | 52   | 0       | 7                | 29    | 1                        |
| Kvinde  | 41            | 55   | 1       | 3                | 40    | 0                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år   | 23            | 77   | 0       | 0                | 5     | 0                        |
| 20-39 år  | 44            | 46   | 2       | 8                | 25    | 0                        |
| 40-59 år  | 31            | 64   | 0       | 5                | 21    | 0                        |
| 60-79 år  | 58            | 42   | 0       | 0                | 17    | 1                        |
| 80 år eller derover   | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten   | 41            | 54   | 1       | 5                | 64    | 1                        |
| Pårørende   | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk   | 41            | 53   | 1       | 5                | 65    | 1                        |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Afd. V - Ambulant   | 50            | 42   | 8       | 0                | 12    | 0                        |
| VDAG  | 42            | 55   | 0       | 3                | 31    | 0                        |
| VAMB  | 36            | 56   | 0       | 8                | 25    | 1                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |

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

| <b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b> |               |      |         |                  |       |                          |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle  | 26            | 59   | 14      | 1                | 193   | 21                       |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand  | 31            | 54   | 16      | 0                | 84    | 9                        |
| Kvinde  | 22            | 63   | 13      | 2                | 109   | 12                       |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år   | 0             | 89   | 11      | 0                | 7     | 0                        |
| 20-39 år  | 26            | 57   | 15      | 2                | 60    | 7                        |
| 40-59 år  | 20            | 59   | 19      | 2                | 65    | 10                       |
| 60-79 år  | 34            | 56   | 10      | 0                | 56    | 1                        |
| 80 år eller derover   | 38            | 62   | 0       | 0                | 5     | 3                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten   | 25            | 60   | 14      | 1                | 181   | 20                       |
| Pårørende   | 45            | 42   | 12      | 0                | 8     | 1                        |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk   | 26            | 59   | 14      | 1                | 177   | 19                       |
| Ikke dansk  | 16            | 63   | 21      | 0                | 13    | 2                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Afd. V - Ambulant   | 23            | 59   | 14      | 5                | 22    | 1                        |
| VDAG  | 22            | 67   | 11      | 0                | 55    | 4                        |
| VAMB  | 28            | 54   | 16      | 2                | 109   | 16                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 29            | 43   | 29      | 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         | 92       | 7        | 212   |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |
| Mand   | 3         | 89       | 8        | 94    |
| Kvinde   | 0         | 94       | 6        | 118   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |
| Under 20 år  | 0         | 100      | 0        | 7     |
| 20-39 år   | 0         | 98       | 2        | 65    |
| 40-59 år   | 1         | 86       | 13       | 75    |
| 60-79 år   | 3         | 90       | 7        | 59    |
| 80 år eller derover  | 0         | 100      | 0        | 6     |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |
| Patienten  | 1         | 92       | 7        | 199   |
| Pårørende  | 0         | 100      | 0        | 9     |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |
| Dansk  | 1         | 92       | 6        | 194   |
| Ikke dansk   | 0         | 82       | 18       | 15    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |
| Afd. V - Ambulant  | 5         | 91       | 5        | 22    |
| VDAG   | 0         | 100      | 0        | 57    |
| VAMB   | 2         | 87       | 11       | 126   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 0         | 86       | 14       | 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   | 4         | 88       | 8        | 85    | 132                  |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Mand   | 5         | 95       | 0        | 41    | 53                   |
| Kvinde   | 2         | 82       | 15       | 44    | 79                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |                      |
| Under 20 år  | 17        | 83       | 0        | 7     | 0                    |
| 20-39 år   | 0         | 87       | 13       | 25    | 43                   |
| 40-59 år   | 0         | 93       | 7        | 23    | 53                   |
| 60-79 år   | 7         | 87       | 5        | 29    | 29                   |
| 80 år eller derover  | -         | -        | -        | 1     | 7                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |                      |
| Patienten  | 3         | 90       | 7        | 75    | 128                  |
| Pårørende  | 14        | 86       | 0        | 7     | 3                    |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |                      |
| Dansk  | 3         | 91       | 6        | 77    | 121                  |
| Ikke dansk   | 15        | 50       | 35       | 6     | 10                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Afd. V - Ambulant  | 0         | 85       | 15       | 13    | 11                   |
| VDAG   | 4         | 87       | 9        | 23    | 35                   |
| VAMB   | 4         | 90       | 6        | 48    | 80                   |
| 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  | 62             | 32               | 6                      | 0              | 210   | 9                        |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 63             | 33               | 3                      | 0              | 90    | 5                        |
| Kvinde  | 61             | 31               | 8                      | 0              | 120   | 4                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år   | 34             | 54               | 11                     | 0              | 7     | 0                        |
| 20-39 år  | 60             | 35               | 5                      | 0              | 68    | 0                        |
| 40-59 år  | 58             | 34               | 9                      | 0              | 70    | 6                        |
| 60-79 år  | 75             | 22               | 3                      | 0              | 59    | 2                        |
| 80 år eller derover   | 46             | 54               | 0                      | 0              | 6     | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 61             | 33               | 5                      | 0              | 197   | 8                        |
| Pårørende   | 78             | 11               | 11                     | 0              | 9     | 1                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 62             | 32               | 6                      | 0              | 193   | 7                        |
| Ikke dansk  | 51             | 43               | 7                      | 0              | 14    | 2                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Afd. V - Ambulant   | 61             | 35               | 4                      | 0              | 23    | 1                        |
| VDAG  | 61             | 37               | 2                      | 0              | 59    | 0                        |
| VAMB  | 62             | 30               | 7                      | 0              | 122   | 7                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                | 67             | 0                | 33                     | 0              | 6     | 1                        |

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   | 75             | 24               | 2                      | 0              | 209   | 9                        |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 77             | 20               | 2                      | 0              | 90    | 6                        |
| Kvinde   | 73             | 26               | 1                      | 0              | 119   | 3                        |
| <b>Aldersgruppe</b>                                      |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år  | 66             | 34               | 0                      | 0              | 7     | 0                        |
| 20-39 år   | 76             | 24               | 1                      | 0              | 66    | 1                        |
| 40-59 år   | 71             | 25               | 4                      | 0              | 71    | 5                        |
| 60-79 år   | 79             | 21               | 0                      | 0              | 60    | 0                        |
| 80 år eller derover                                      | 76             | 24               | 0                      | 0              | 5     | 3                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 75             | 24               | 2                      | 0              | 196   | 9                        |
| Pårørende  | 89             | 11               | 0                      | 0              | 9     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 76             | 23               | 1                      | 0              | 192   | 8                        |
| Ikke dansk   | 51             | 36               | 13                     | 0              | 14    | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Afd. V - Ambulant  | 74             | 22               | 4                      | 0              | 23    | 1                        |
| VDAG   | 75             | 25               | 0                      | 0              | 57    | 1                        |
| VAMB   | 74             | 24               | 2                      | 0              | 122   | 7                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                           | 86             | 14               | 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  | 49             | 41               | 7                      | 3              | 218   | 2                        |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 51             | 41               | 6                      | 2              | 94    | 2                        |
| Kvinde  | 47             | 41               | 8                      | 4              | 124   | 0                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år   | 48             | 52               | 0                      | 0              | 7     | 0                        |
| 20-39 år  | 44             | 46               | 9                      | 1              | 68    | 0                        |
| 40-59 år  | 54             | 33               | 7                      | 6              | 75    | 1                        |
| 60-79 år  | 49             | 42               | 8                      | 2              | 61    | 0                        |
| 80 år eller derover   | 41             | 59               | 0                      | 0              | 7     | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 48             | 42               | 7                      | 2              | 204   | 2                        |
| Pårørende   | 56             | 19               | 10                     | 15             | 10    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 49             | 43               | 6                      | 3              | 199   | 2                        |
| Ikke dansk  | 46             | 25               | 23                     | 6              | 16    | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Afd. V - Ambulant   | 58             | 33               | 4                      | 4              | 24    | 0                        |
| VDAG  | 57             | 41               | 2                      | 0              | 58    | 1                        |
| VAMB  | 43             | 41               | 11                     | 5              | 129   | 1                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                      | 43             | 57               | 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   | 58             | 34               | 5                      | 3              | 211   | 7                        |
| <b>Køn</b>                                     |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 59             | 31               | 6                      | 4              | 89    | 6                        |
| Kvinde   | 57             | 36               | 5                      | 2              | 122   | 1                        |
| <b>Aldersgruppe</b>                            |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år                                    | 65             | 35               | 0                      | 0              | 7     | 0                        |
| 20-39 år                                       | 54             | 40               | 5                      | 1              | 66    | 2                        |
| 40-59 år                                       | 52             | 34               | 6                      | 8              | 73    | 2                        |
| 60-79 år                                       | 68             | 27               | 5                      | 0              | 59    | 1                        |
| 80 år eller derover                            | 64             | 20               | 16                     | 0              | 6     | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                        |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten                                      | 57             | 34               | 6                      | 3              | 197   | 7                        |
| Pårørende                                      | 71             | 29               | 0                      | 0              | 10    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>                               |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 59             | 33               | 5                      | 3              | 192   | 7                        |
| Ikke dansk                                     | 33             | 49               | 6                      | 12             | 16    | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                             |                |                  |                        |                |       |                          |
| Afd. V - Ambulant                              | 61             | 39               | 0                      | 0              | 23    | 0                        |
| VDAG   | 66             | 31               | 3                      | 0              | 58    | 1                        |
| VAMB   | 54             | 34               | 7                      | 6              | 123   | 6                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                 | 43             | 43               | 14                     | 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   | 54             | 34               | 9                      | 2              | 182   | 34                       |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 57             | 36               | 6                      | 1              | 79    | 16                       |
| Kvinde   | 52             | 33               | 12                     | 3              | 103   | 18                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år  | 54             | 38               | 8                      | 0              | 6     | 1                        |
| 20-39 år   | 48             | 36               | 13                     | 3              | 61    | 5                        |
| 40-59 år   | 48             | 39               | 9                      | 3              | 60    | 16                       |
| 60-79 år   | 68             | 28               | 5                      | 0              | 52    | 7                        |
| 80 år eller derover  | -              | -                | -                      | -              | 3     | 5                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 54             | 35               | 9                      | 2              | 170   | 32                       |
| Pårørende  | 54             | 27               | 19                     | 0              | 10    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 57             | 34               | 8                      | 2              | 165   | 32                       |
| Ikke dansk   | 21             | 43               | 30                     | 7              | 14    | 2                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Afd. V - Ambulant  | 50             | 32               | 18                     | 0              | 22    | 1                        |
| VDAG   | 58             | 33               | 10                     | 0              | 52    | 5                        |
| VAMB   | 53             | 36               | 8                      | 4              | 104   | 25                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -              | -                | -                      | -              | 4     | 3                        |

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  | 90  | 10 | 217   |
| <b>Køn</b>  |     |    |       |
| Mand  | 91  | 9  | 95    |
| Kvinde  | 89  | 11 | 122   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |     |    |       |
| Under 20 år   | 83  | 17 | 7     |
| 20-39 år  | 85  | 15 | 67    |
| 40-59 år  | 88  | 12 | 75    |
| 60-79 år  | 96  | 4  | 60    |
| 80 år eller derover   | 100 | 0  | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |     |    |       |
| Patienten   | 90  | 10 | 203   |
| Pårørende   | 100 | 0  | 10    |
| <b>Modersmål</b>  |     |    |       |
| Dansk   | 89  | 11 | 198   |
| Ikke dansk  | 94  | 6  | 16    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |     |    |       |
| Afd. V - Ambulant   | 83  | 17 | 23    |
| VDAG  | 90  | 10 | 58    |
| VAMB  | 90  | 10 | 129   |
| 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   | 12            | 58   | 17      | 13               | 18    | 4                                    |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Mand   | 14            | 32   | 36      | 18               | 7     | 1                                    |
| Kvinde   | 10            | 76   | 5       | 10               | 11    | 3                                    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Under 20 år  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| 20-39 år   | 11            | 78   | 0       | 11               | 9     | 1                                    |
| 40-59 år   | 0             | 44   | 56      | 0                | 5     | 3                                    |
| 60-79 år   | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                                    |
| 80 år eller derover  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Patienten  | 12            | 58   | 17      | 13               | 18    | 3                                    |
| Pårørende  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Dansk  | 12            | 58   | 17      | 13               | 18    | 3                                    |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 0     | 1                                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Afd. V - Ambulant  | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                                    |
| VDAG   | 0             | 80   | 0       | 20               | 5     | 1                                    |
| VAMB   | 22            | 44   | 22      | 11               | 9     | 3                                    |
| 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   | 48             | 29                     | 19               | 3              | 200   | 14                       |
| <b>Køn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Mand   | 56             | 22                     | 20               | 2              | 90    | 5                        |
| Kvinde   | 42             | 35                     | 19               | 4              | 110   | 9                        |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Under 20 år  | 11             | 65                     | 17               | 7              | 7     | 0                        |
| 20-39 år   | 40             | 30                     | 27               | 3              | 64    | 3                        |
| 40-59 år   | 53             | 25                     | 16               | 6              | 69    | 7                        |
| 60-79 år   | 56             | 31                     | 12               | 0              | 52    | 4                        |
| 80 år eller derover  | 62             | 12                     | 27               | 0              | 8     | 0                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Patienten  | 47             | 29                     | 20               | 4              | 187   | 13                       |
| Pårørende  | 65             | 35                     | 0                | 0              | 9     | 1                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Dansk  | 47             | 30                     | 20               | 4              | 183   | 12                       |
| Ikke dansk   | 58             | 28                     | 13               | 0              | 14    | 2                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Afd. V - Ambulant  | 41             | 14                     | 32               | 14             | 22    | 0                        |
| VDAG   | 40             | 35                     | 24               | 2              | 55    | 2                        |
| VAMB   | 53             | 28                     | 16               | 3              | 118   | 11                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 80             | 20                     | 0                | 0              | 5     | 1                        |

**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  | 22            | 70   | 5       | 3                | 118   | 44   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Mand  | 26            | 64   | 3       | 6                | 54    | 20   |
| Kvinde  | 19            | 75   | 7       | 0                | 64    | 24   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| Under 20 år   | -             | -    | -       | -                | 4     | 1  |
| 20-39 år  | 19            | 68   | 6       | 7                | 34    | 17   |
| 40-59 år  | 16            | 77   | 5       | 3                | 41    | 15   |
| 60-79 år  | 30            | 64   | 5       | 0                | 37    | 7  |
| 80 år eller derover   | -             | -    | -       | -                | 2     | 4  |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| Patienten   | 20            | 72   | 6       | 3                | 111   | 44   |
| Pårørende   | 56            | 44   | 0       | 0                | 5     | 0  |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Dansk   | 22            | 69   | 6       | 3                | 106   | 44   |
| Ikke dansk  | 22            | 78   | 0       | 0                | 9     | 0  |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Afd. V - Ambulant   | 17            | 83   | 0       | 0                | 12    | 4  |
| VDAG  | 20            | 71   | 3       | 6                | 35    | 14   |
| VAMB  | 25            | 67   | 7       | 1                | 69    | 23   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -             | -    | -       | -                | 2     | 3  |

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for? |                |                  |                        |                |       |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|
|   | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal |
|   | %              | %                | %                      | %              | n     |
| Alle  | 49             | 42               | 8                      | 1              | 216   |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Mand  | 48             | 42               | 9                      | 1              | 95    |
| Kvinde  | 49             | 43               | 8                      | 1              | 121   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |
| Under 20 år   | 48             | 46               | 7                      | 0              | 7     |
| 20-39 år  | 45             | 47               | 7                      | 1              | 67    |
| 40-59 år  | 48             | 37               | 13                     | 1              | 75    |
| 60-79 år  | 57             | 42               | 2                      | 0              | 59    |
| 80 år eller derover   | 35             | 53               | 12                     | 0              | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |
| Patienten   | 48             | 43               | 8                      | 1              | 203   |
| Pårørende   | 69             | 31               | 0                      | 0              | 9     |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Dansk   | 50             | 42               | 8                      | 1              | 197   |
| Ikke dansk  | 33             | 55               | 12                     | 0              | 16    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Afd. V - Ambulant   | 45             | 45               | 9                      | 0              | 22    |
| VDAG  | 53             | 41               | 5                      | 0              | 58    |
| VAMB  | 46             | 43               | 10                     | 2              | 129   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 57             | 43               | 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, fik ikke tilbudt det | Antal | Nej, jeg havde ikke behov for det |
|  | %  | %                         | n     | n                                 |
| Alle   | 69 | 31                        | 166   | 46                                |
| <b>Køn</b>   |    |                           |       |                                   |
| Mand   | 76 | 24                        | 74    | 19                                |
| Kvinde   | 63 | 37                        | 92    | 27                                |
| <b>Aldersgruppe</b>  |    |                           |       |                                   |
| Under 20 år  | 59 | 41                        | 6     | 1                                 |
| 20-39 år   | 76 | 24                        | 47    | 19                                |
| 40-59 år   | 63 | 37                        | 59    | 15                                |
| 60-79 år   | 73 | 27                        | 48    | 9                                 |
| 80 år eller derover  | 46 | 54                        | 6     | 2                                 |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |    |                           |       |                                   |
| Patienten  | 70 | 30                        | 155   | 45                                |
| Pårørende  | 66 | 34                        | 8     | 0                                 |
| <b>Modersmål</b>   |    |                           |       |                                   |
| Dansk  | 72 | 28                        | 149   | 44                                |
| Ikke dansk   | 42 | 58                        | 15    | 1                                 |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |    |                           |       |                                   |
| Afd. V - Ambulant  | 75 | 25                        | 16    | 6                                 |
| VDAG   | 79 | 21                        | 48    | 9                                 |
| VAMB   | 63 | 38                        | 96    | 30                                |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 50 | 50                        | 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   | 26           | 73  | 2      | 0               | 111   | 0                  |
| <b>Køn</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Mand   | 26           | 73  | 1      | 0               | 55    | 0                  |
| Kvinde   | 26           | 72  | 2      | 0               | 56    | 0                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| Under 20 år  | -            | -   | -      | -               | 3     | 0                  |
| 20-39 år   | 28           | 69  | 3      | 0               | 36    | 0                  |
| 40-59 år   | 15           | 84  | 1      | 0               | 37    | 0                  |
| 60-79 år   | 36           | 64  | 0      | 0               | 32    | 0                  |
| 80 år eller derover  | -            | -   | -      | -               | 3     | 0                  |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| Patienten  | 25           | 73  | 2      | 0               | 105   | 0                  |
| Pårørende  | 39           | 61  | 0      | 0               | 5     | 0                  |
| <b>Modersmål</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Dansk  | 25           | 73  | 2      | 0               | 104   | 0                  |
| Ikke dansk   | 33           | 67  | 0      | 0               | 6     | 0                  |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Afd. V - Ambulant  | 17           | 75  | 8      | 0               | 12    | 0                  |
| VDAG   | 26           | 71  | 3      | 0               | 38    | 0                  |
| VAMB   | 26           | 74  | 0      | 0               | 58    | 0                  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -            | -   | -      | -               | 3     | 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  | 31           | 66  | 3      | 0               | 214   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 31           | 66  | 3      | 0               | 93    |
| Kvinde  | 31           | 65  | 3      | 1               | 121   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |
| Under 20 år   | 17           | 83  | 0      | 0               | 7     |
| 20-39 år  | 26           | 72  | 1      | 1               | 66    |
| 40-59 år  | 31           | 63  | 7      | 0               | 75    |
| 60-79 år  | 40           | 59  | 1      | 0               | 58    |
| 80 år eller derover   | 23           | 77  | 0      | 0               | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |
| Patienten   | 31           | 66  | 3      | 0               | 200   |
| Pårørende   | 27           | 73  | 0      | 0               | 10    |
| <b>Modersmål</b>  |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 32           | 66  | 2      | 1               | 195   |
| Ikke dansk  | 13           | 75  | 12     | 0               | 16    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Afd. V - Ambulant   | 36           | 59  | 5      | 0               | 22    |
| VDAG  | 28           | 72  | 0      | 0               | 58    |
| VAMB  | 33           | 62  | 4      | 1               | 127   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 14           | 71  | 14     | 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   | 34         | 59   | 6     | 2           | 214   |
| <b>Køn</b>   |            |      |       |             |       |
| Mand   | 36         | 55   | 8     | 1           | 94    |
| Kvinde   | 31         | 62   | 4     | 2           | 120   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |      |       |             |       |
| Under 20 år  | 25         | 58   | 17    | 0           | 7     |
| 20-39 år   | 35         | 59   | 5     | 1           | 65    |
| 40-59 år   | 32         | 57   | 7     | 4           | 76    |
| 60-79 år   | 36         | 59   | 5     | 0           | 58    |
| 80 år eller derover  | 23         | 77   | 0     | 0           | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |            |      |       |             |       |
| Patienten  | 33         | 60   | 6     | 1           | 200   |
| Pårørende  | 37         | 54   | 10    | 0           | 10    |
| <b>Modersmål</b>   |            |      |       |             |       |
| Dansk  | 35         | 58   | 6     | 2           | 195   |
| Ikke dansk   | 15         | 74   | 6     | 6           | 16    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |            |      |       |             |       |
| Afd. V - Ambulant  | 41         | 59   | 0     | 0           | 22    |
| VDAG   | 40         | 57   | 3     | 0           | 58    |
| VAMB   | 28         | 61   | 7     | 3           | 127   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 57         | 29   | 14    | 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   | 10            | 90   | 0       | 0                | 30    | 7                        | 175                  |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Mand   | 7             | 93   | 0       | 0                | 18    | 3                        | 72                   |
| Kvinde   | 15            | 85   | 0       | 0                | 12    | 4                        | 103                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Under 20 år  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        | 7                    |
| 20-39 år   | 0             | 100  | 0       | 0                | 10    | 0                        | 56                   |
| 40-59 år   | 25            | 75   | 0       | 0                | 8     | 1                        | 67                   |
| 60-79 år   | 14            | 86   | 0       | 0                | 9     | 6                        | 40                   |
| 80 år eller derover  | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        | 5                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Patienten  | 9             | 91   | 0       | 0                | 28    | 6                        | 165                  |
| Pårørende  | -             | -    | -       | -                | 2     | 1                        | 6                    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Dansk  | 11            | 89   | 0       | 0                | 26    | 7                        | 161                  |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        | 12                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Afd. V - Ambulant  | -             | -    | -       | -                | 4     | 1                        | 17                   |
| VDAG   | 18            | 82   | 0       | 0                | 11    | 0                        | 46                   |
| VAMB   | 0             | 100  | 0       | 0                | 15    | 4                        | 107                  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -             | -    | -       | -                | 0     | 2                        | 5                    |

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  | 22            | 59   | 9       | 10               | 78    | 136                      |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand  | 22            | 61   | 5       | 12               | 36    | 58                       |
| Kvinde  | 22            | 58   | 13      | 7                | 42    | 78                       |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år   | -             | -    | -       | -                | 2     | 5                        |
| 20-39 år  | 8             | 40   | 22      | 30               | 21    | 45                       |
| 40-59 år  | 26            | 68   | 6       | 0                | 28    | 48                       |
| 60-79 år  | 30            | 62   | 4       | 4                | 24    | 34                       |
| 80 år eller derover   | -             | -    | -       | -                | 3     | 4                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten   | 20            | 61   | 9       | 10               | 71    | 129                      |
| Pårørende   | 50            | 50   | 0       | 0                | 6     | 4                        |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk   | 18            | 62   | 10      | 10               | 68    | 127                      |
| Ikke dansk  | 51            | 37   | 0       | 11               | 8     | 8                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Afd. V - Ambulant   | 30            | 50   | 20      | 0                | 10    | 12                       |
| VDAG  | 29            | 57   | 5       | 10               | 21    | 37                       |
| VAMB  | 17            | 61   | 11      | 11               | 46    | 81                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -             | -    | -       | -                | 1     | 6                        |

**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   | 45             | 20                     | 23               | 11             | 170   | 43                   |
| <b>Køn</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Mand   | 38             | 24                     | 28               | 10             | 78    | 16                   |
| Kvinde   | 51             | 17                     | 19               | 12             | 92    | 27                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Under 20 år  | 17             | 21                     | 63               | 0              | 5     | 2                    |
| 20-39 år   | 38             | 22                     | 24               | 15             | 56    | 10                   |
| 40-59 år   | 54             | 20                     | 19               | 7              | 61    | 14                   |
| 60-79 år   | 44             | 19                     | 24               | 13             | 45    | 13                   |
| 80 år eller derover  | -              | -                      | -                | -              | 3     | 4                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Patienten  | 46             | 21                     | 23               | 9              | 159   | 41                   |
| Pårørende  | 26             | 16                     | 13               | 45             | 7     | 2                    |
| <b>Modersmål</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Dansk  | 47             | 20                     | 24               | 10             | 156   | 39                   |
| Ikke dansk   | 35             | 27                     | 18               | 20             | 11    | 4                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Afd. V - Ambulant  | 44             | 13                     | 25               | 19             | 16    | 6                    |
| VDAG   | 43             | 20                     | 20               | 18             | 51    | 6                    |
| VAMB   | 45             | 22                     | 26               | 7              | 98    | 29                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 80             | 0                      | 20               | 0              | 5     | 2                    |

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  | 60             | 33               | 6                      | 1              | 194   | 21                       |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 64             | 29               | 7                      | 0              | 83    | 11                       |
| Kvinde  | 57             | 36               | 5                      | 2              | 111   | 10                       |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år   | 38             | 62               | 0                      | 0              | 6     | 1                        |
| 20-39 år  | 57             | 36               | 5                      | 2              | 62    | 5                        |
| 40-59 år  | 61             | 32               | 7                      | 0              | 68    | 8                        |
| 60-79 år  | 70             | 23               | 6                      | 2              | 51    | 6                        |
| 80 år eller derover   | 40             | 60               | 0                      | 0              | 7     | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                     |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 62             | 32               | 6                      | 1              | 181   | 21                       |
| Pårørende   | 41             | 59               | 0                      | 0              | 10    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 61             | 31               | 6                      | 1              | 179   | 18                       |
| Ikke dansk  | 39             | 61               | 0                      | 0              | 13    | 3                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Afd. V - Ambulant   | 45             | 55               | 0                      | 0              | 20    | 1                        |
| VDAG  | 68             | 28               | 4                      | 0              | 53    | 5                        |
| VAMB  | 57             | 34               | 7                      | 2              | 115   | 14                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                              | 50             | 33               | 17                     | 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

|                              |  | Antal kommentarer |    |
|------------------------------|--|-------------------|----|
|                              |  | n                 |    |
| Fysiske rammer               |  |                   | 10 |
| Kommunikation og information |  |                   | 9  |
| Kontaktperson                |  |                   | 2  |
| Kvalitet i behandling        |  |                   | 11 |
| Pleje                        |  |                   | 6  |
| Relationer til personale     |  |                   | 10 |
| Ventetid                     |  |                   | 7  |

**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V**
**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

| ID | Kommentarer - Afd. V - Ambulant   | Modtagelsen  |
|----|---|--------------|
| 1  | Møder altid positive og hjælpsomme folk i modtagelsen.  | God          |
| 2  | Den var god.  | Virkelig god |
| 3  | Svært at vide, hvor man skal henvende sig. Reception til tider ubemandet.   | Dårlig       |
| 6  | Jeg er kommet i ambulatoriet igennem mange år og er ALTID blevet mødt med et smilende "go'mor'n". Personale der udstråler overskud! | Virkelig god |
| 10 | Direkte på sengeafdelingen [].  | Virkelig god |

| ID | Kommentarer - VDAG   | Modtagelsen  |
|----|--|--------------|
| 1  | Første gang var lort, da jeg regnede med at få lagt en plan for videre forløb, men [] jeg skulle bare snakke med en inkompetent læge, der ikke havde læst min journal og ikke vidste, Honduras var et land.  | God          |
| 4  | Ventede længe på en seng, men folk var flinke.   | God          |
| 9  | Nogle gange er der ingen personer til stede i modtagelsen, og enkelte gange skal man vente et stykke tid, inden der kommer en person.  | God          |
| 10 | Meget venlig modtagelse af sygeplejersken.   | God          |
| 12 | Personlige og imødekommende.   | God          |
| 13 | Fin!   | Virkelig god |
| 16 | Lidt svær at finde ned i kælderen med elevator, hen ad gangen og op med anden elevator, men flinkt personale, som spurgte, om de kunne hjælpe.   | Virkelig god |
| 18 | Er aldrig blevet dårligt modtaget. Oplever at der har været styr på aftale og ankomst.   | God          |
| 22 | Bliver man modtaget af receptionisten, er det en blandet fornøjelse. Jeg har prøvet at blive anvist plads uden at få at vide, at jeg skulle i en helt anden bygning pga. interne omrokeringer. Jeg kom en halv time for sent til undersøgelse. Ved sekretæren går det hurtigt og effektivt. Dog kan man have indtryk af, at man forstyrres. Ellers er sygeplejersker og læger venlige. | God          |
| 24 | Det ville være godt, hvis en sygeplejerske kom ind og modtog en, inden for fem til ti minutter. Så vidste man, at man ikke er helt glemt, når man sidder og venter på at komme til, i en halv til en hel time, på trods af, at man har en tid (men også selvom man ikke havde en til f.eks. akut tid).   | Dårlig       |
| 25 | Receptionen var lukket, og det var ikke særlig tydeligt, hvor man så skulle melde sig.   | Dårlig       |
| 28 | Personalet er venligt og imødekommende.  | Virkelig god |
| 30 | Ikke den mest smilende modtagelse.   | God          |

| ID | Kommentarer - VAMB   | Modtagelsen |
|----|--|-------------|
| 6  | Jeg spørger altid, om de i modtagelsen ved, om de er meget bagefter, men det kan de aldrig svare på. | God         |
| 8  | Modtagelsen er god, men er flere gange blevet glemt pga. travlhed.                                   | God         |
| 14 | Manglende information angående hvad der skulle ske efter undersøgelsen, altså svar på undersøgelsen. | Dårlig      |

|           |   |                    |
|-----------|---|--------------------|
| 15        | Man siger sit navn og bliver bedt om at tage plads i venteværelset. Det er svært at vurdere som godt eller dårligt.   | God                |
| 17        | Venligt og imødekommende personale. I gør det virkelig godt. Tak for det.   | Virkelig god       |
| 18        | Bortset fra at jeg var indkaldt til den forkerte bygning, fik jeg en virkelig fin behandling.   | Virkelig god       |
| 19        | Jeg er ansat [i hospitalssektoren] og skulle have svar på blodprøver []. Jeg kom til umiddelbart efter min henvendelse ved skranken (trods enkelte ventende patienter). Jeg oplevede, at vurderingen var, at min konsultation ville være relativt kort tid sammenlignet med de øvrige patienters. | Virkelig god       |
| 20        | Personalet er meget imødekommende og kompetente.  | Virkelig god       |
| 22        | Nej, fint.  | God                |
| 23        | Jeg havde først lidt problemer med at finde, hvor jeg skulle være, men personalet var søde til at hjælpe mig:)  | God                |
| 24        | Hjertelig og personlig.   | Virkelig god       |
| 26        | Modtagelsen kan næppe være meget anderledes. Man siger, hvem man er, og får at vide, man kan sætte sig i venteværelset. Jeg er kommet på afdelingen flere gange, og der er naturligvis forskel på størrelsen af smilet, men normalt modtages man venligt.   | God                |
| 28        | Der er en del ventetid.   | God                |
| 31        | Jeg følte mig ventet og blev på alle måder behandlet omsorgsfuldt. Tak!   | Virkelig god       |
| 35        | Ikke til selve modtagelsen, men det var svært at finde bygningen, måtte på anden afdeling for at spørge.  | Virkelig god       |
| 37        | Læger og personale gjorde meget ud af at være imødekommende og hjælpsomme, så man ikke følte, at man kom til ulempe.  | Virkelig god       |
| 38        | For dårlig indretning og for lille venteværelse til mange personer og kørestolsbrugere.   | God                |
| 39        | Svært at finde afdeling V.  | Virkelig god       |
| 42        | Super, at man bare skal køre sygesikringskortet igennem, og at ventetiden er rimelig. Sødt personale :-)  | God                |
| 43        | Synes det var helt fint, og de er flinke til at hjælpe. Sekretærerne er rigtig søde i forhold til tider til nye konsultationer. Ventetiden er ofte lang.  | God                |
| 45        | Dog meget stresset og forvirrende.  | God                |
| 47        | Behagelig stemning når man ankommer.  | God                |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>   | <b>Modtagelsen</b> |
| 1         | Jeg nåede slet ikke at sidde i venteværelset før undersøgelsen.   | Virkelig god       |

## Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Afd. V - Ambulant  | Fejlhåndtering                       |
|----|--|--------------------------------------|
| 3  | Havde fået en tid til undersøgelse via telefon. Møder op og får at vide, at tiden er dagen efter. Kommer dog til undersøgelsen alligevel. Ville have været dejligt med en bekræftelse af tiden på skrift (mail, sms, post).  | Godt                                 |
| 4  | Lægen havde ikke nået at læse mit skema, jeg skulle sende ind, til netop samme formål.   | Godt                                 |
| 9  | INGEN af de vagthavende læger, havde prøvet at foretage en tapning af væske [i organ] før. Selvom jeg var indlagt af min læge AKUT, skulle jeg [] overnatte til næste vagtskifte dagen efter (selvom jeg havde stærke smerter osv.). Antagelig fordi [lægerne ikke havde prøvet det før]?  | Dårligt                              |
| ID | Kommentarer - VDAG   | Fejlhåndtering                       |
| 3  | Jeg bliver hver gang lovet, at jeg møder den samme læge, og det gør jeg sjældent, når tiden så kommer. Det er meget frustrerende hele tiden at møde en ny læge.  | Godt                                 |
| 7  | Da jeg skulle til undersøgelse, fik jeg et forkert brev tilsendt, så jeg sad og ventede i det forkerte venteværelse. Personalet kunne ikke rådgive, da jeg spurgte.  | Godt                                 |
| 8  | Blev ikke informeret om, at det var en anden læge end ham, jeg plejer at have samtale med.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 17 | Jeg har op til flere gange oplevet en meget uprofessionel behandling, når jeg skulle have [medicin] ved et ambulant besøg. Den sygeplejerske, som har skulle lægge en venflon i min arm, har mindst talt ikke vidst, hvad hun har lavet. Jeg har op til flere gange prøvet, [at] min arm har været fyldt med venflon, og dette har været nogle meget ubehagelige, skræmmende og for ikke at tale om smertefulde episoder!  | Virkelig dårligt                     |
| 18 | Meget, meget få fejl i øvrigt! Jeg har som patient på orlov fået sendt det forkerte sondemad med hjem, og måtte tage turen tilbage. Men følte mig også lidt overset af travle sygeplejersker, der ikke sørgede så meget for at hjælpe mig med transport hjem [] og med at bære min tunge bagage til taxavognen. Selvom jeg er [ung], var det alligevel første gang, jeg i [længere tid] havde skullet bære [noget af betydning]. Og fordi jeg boede tæt på, var det umuligt for jer at hjælpe lidt til med at give mig sygetransport. [] Og havde jeg ikke selv været så tjekket og skrevet ned på en seddel, hvad der skulle med til sondestativet af ting (sprøjter, slanger, næseplastre m.m.), bare som en sikkerhedsforanstaltning, så var der også gået ekstra tid med det, for det var der heller ikke styr på lige på den travle dag []. Ellers bøjer jeg mig virkelig i støvet og vedkender: Tillykke med prisen for bedste afdeling! [] Niveauet af lytten, ro og tid til patienten er i højsædet hos jer, og det kan en træls flyttedag ikke rokke ved. Små fodfejl hos sygeplejerske på travle dage vil aldrig kunne undgås. Men tænk over, om ikke man kunne pakke og tilrettelægge lidt før for patienter, som I ved på forhånd (dvs. flere dage før), skal flyttes netop den dag. Det kan være hårdt, når man er [påvirket af medicin] og har arbejdet forbilligt for at blive klar til orlov, så ikke at krediteres for det med en god, tjekket hjemtur! | Godt                                 |
| ID | Kommentarer - VAMB   | Fejlhåndtering                       |
| 5  | Små misforståelser.  | Godt                                 |
| 11 | Når jeg skal komme til ny kontrol, så får jeg tit en tid til to dage i stedet for en.  | Godt                                 |
| 14 | Undersøgelsen forløb ikke som planlagt (hvad jeg var blevet informeret om). Jeg skulle have meget mere bedøvelse og afslappende medicin, [end jeg havde fået at vide], hvormed jeg blev meget uklar. Personalet informerede mig ikke om dette, og der var ingen opfølgning bagefter. Uacceptabel information efter undersøgelsen om hvad der var sket, hvad de fandt, hvad jeg skulle gøre efterfølgende mv. Generelt UACCEPTABELT FORLØB! Meget ubehageligt.  | Virkelig dårligt                     |
| 26 | Forkert fortolkning af prøveresultater, hvilket resulterede i fejlbehandling, samt irrelevante undersøgelser.  | Dårligt                              |

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 28 Blev indkaldt til den forkerte læge. Så da der skulle samles op på en undersøgelse, var det ikke min faste kontaktlæge, der samlede op. Det var frustrerende.  | Godt                                 |
| ✎ | 29 Jeg måtte selv henvende mig og bede om en kontroltid efter næsten et år uden indkaldelse. Det var ikke aftalt, at der skulle gå så lang tid. Særligt da jeg skulle have tjekket blodprøve jævnligt pga. [].  | Virkelig godt                        |
| ✎ | 30 Skulle til koloskopi og ventede [flere] timer, inden jeg blev kørt til undersøgelsen. Sad [et par] timer i venteværelset inden.  | Godt                                 |
| ✎ | 38 De oplysninger, jeg fik fra andet sygehus, stemte ikke overens med de oplysninger, jeg fik fra Aarhus Universitetshospital. Manglende kommunikation imellem sygehusene og patient.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 41 Det var de forkerte blodprøvetal, der var taget i forbindelse med blodprøve forinden konsultation, så blodprøven skulle tages om.  | Dårligt                              |
| ✎ | 43 Jeg synes i en periode i starten, at der hele tiden var en ny læge, og lægerne sagde noget forskelligt, hvilket var meget forvirrende. Efter [jeg] er kommet til 19z, synes jeg, der er kommet mere styr på det. Og de er gode til at spørge, hvilken læge jeg ønsker. | Uoplyst                              |
| ✎ | 44 Læge NN glemte at lave henvisning og glemte at hente resultater fra prøver inden besøg:- (Var ikke forberedt. Efter at [ny læge] har taget over, er forløbet blevet forbedret 200 procent.   | Uoplyst                              |
| ✎ | 46 Jeg skulle have fået en hepatitisvaccination, men det fik jeg ikke.  | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

| ID | Kommentarer - Afd. V - Ambulant   | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 6  | Jeg er altid i godt humør, når jeg forlader ambulatoriet, samtidig med en fornemmelse af at dem, der behandler mig, er meget kompetente til deres arbejde, og det gælder på alle niveauer.  | Virkelig godt  |
| 7  | Ventede i ret lang tid på stuen og på gangen uden for undersøgelsesrummet. Måske i alt halvanden time.  | Godt           |
| ID | Kommentarer - VDAG  | Samlet indtryk |
| 1  | Der er blevet sagt fire måneder til mig, og så skulle min sag med på kirurgisk konference. Men...   | Godt           |
| 2  | Jeg er i tvivl, om jeg har en tarmlidelse/kronisk og hvad den hedder.   | Godt           |
| 16 | Virkelig god forklaring på, hvad der skulle ske.  | Virkelig godt  |
| 18 | Så sent som i dag oplever jeg forbilledligt samarbejde mellem afdeling V og anden afdeling. Helt uventet dukker både NN og anden NN op hos mig til en ekstra fælles stuegang her sidst på dagen, og så er der bare lavet en plan! Det går tjept, og de har tydeligvis lært af hinandens erfaringer set henover mit sjældne [og lange] sygeforløb, hvor jeg har haft min gang på begge afdelinger. Jeg ser mening i den fællesplan, de så pludselig lægger lang tid før, man overhovedet kunne forvente det. Dvs. at der er dyb respekt omkring min situation, i og med at de handler så hurtigt på det om end langt fra uovervejede. Langt fra! Jeg er helt med. Enhver brik vendes og forstås. Det er fedt! Bliv ved med det gode samarbejde, afdeling V anden afdeling! | Virkelig godt  |
| 22 | Jeg har flere gange udtrykt ønske om at komme til den samme læge. Det lykkedes i en kort periode, fordi jeg har været udsat for behandlere, der har givet mig forkerte oplysninger/fejlbehandling. Men selvom jeg er kommet retur til skiftende behandlere, har de seneste været velinformerede, og jeg har indtryk af, at de har talt sammen.  | Godt           |
| 23 | I forhold til sygeplejersker som kan være stride, når jeg ringer til afdelingen. Og som måske kunne lære lidt af, når man som syg og får at vide, det og det skal du gøre. Man ringer til afdelingen for at oplyse afdelingen om noget, og de ligesom reagerer på det i stedet for at tale til en, som om man er dum, eller det næsten er tidsspild, at man ringer. Men ellers mange andre søde sygeplejersker. Måske lære at alle er lige, om man er syg eller ej.   | Godt           |
| 26 | Utrolig svært at snakke med en læge, hvis man har spørgsmål uden for konsultationstid. Og lader ikke til, lægen og sygeplejerske snakker sammen. Ide: Indfør e-mail til læge, da sygeplejerske ikke kan svare på alle spørgsmål.  | Godt           |
| 28 | Jeg synes, at jeg får den behandling, som jeg har brug for.   | Godt           |
| ID | Kommentarer - VAMB  | Samlet indtryk |
| 2  | Jeg er generelt godt tilfreds med forløbet. Dog har en enkelt læge virket fraværende ved en konsultation, og jeg er desværre ikke udredt endnu.   | Godt           |
| 3  | Godt tilfreds.  | Godt           |
| 4  | Jeg gik kortvarigt i ambulatoriet pga. stikskadeuheld på sygehuset, så jeg skulle kun have svar på blodprøver og have [vaccination].  | Godt           |
| 7  | Skulle selv sige, at jeg havde fået foretaget scanning af hjertet?  | Godt           |
| 9  | Har været til undersøgelse på "Amtssygehuset" og andet sygehus. Ingen diagnose stillet.   | Godt           |
| 12 | Jeg kom kun på grund af en vaccination i forbindelse med stikskade. Derfor var jeg ikke syg og havde ingen forventninger udover vaccinationen og svar på tidligere blodprøve.   | Godt           |

|           |  |                       |
|-----------|--|-----------------------|
| ✎ 14      | UACCEPTABELT! Yderst ubehagelig oplevelse. Ikke grundet selve undersøgelsen men grundet manglende ansvarstagen fra personale og manglende information.   | Dårligt               |
| ✎ 17      | Jeg synes, at der var en undersøgelse, hvor jeg var sengeliggende. Det var unødvendigt at være iklædt hospitalstøj og seng i så lang tid før undersøgelsen og startende et helt andet sted på hospitalet. Var ikke indlagt. Det var ambulans behandling.   | Virkelig godt         |
| ✎ 20      | Jeg kan kun rose afdelingen og dets personale.   | Virkelig godt         |
| ✎ 21      | I opstarten er der meget og god information omkring bl.a. kurser og lignende. Indimellem er det dog som om, at sygeplejersker og læger ikke er helt enige omkring f.eks. kost og kosttilskud i form af f.eks. kalk og d-vitamin. Det ville være godt, hvis der årligt var mulighed for at komme med på nye kurser om sygdommen. Det kunne være spændende at blive oplyst om forskningsprojekter, hvor man måske kunne bidrage til udvikling af viden omkring den sygdom, man selv går rundt med.   | Godt                  |
| ✎ 23      | Personalet var rigtigt søde, og man fik indtryk af, at de havde det godt sammen. Der var generelt en god stemning, hvilket følte rigtigt rart at være iblandt.   | Virkelig godt         |
| ✎ 24      | God og grundigt.   | Virkelig godt         |
| ✎ 26      | Jeg synes ventetiden i et venteværelse er hamrende ligegyldig. Hvis der er ventetid, betyder det, at personalet er grundig med de patienter, der kommer før mig. Hvad jeg ikke kan forstå, er, at det tager otte måneder for et prøveresultat at nå fra en afdeling i Skejby til en anden afdeling på Kommunehospitalet. Jeg kan heller ikke forstå, når Statens Serum Institut skriver på deres hjemmeside, at resultatet af en blodprøve tager 8 dage, hvorfor skal det så tage halvanden måned, før patienten kan få besked om resultatet? Det er langt væsentligere at få nedbragt end en halv times ventetid i et venteværelse. | Dårligt               |
| ✎ 29      | Manglende korrespondance mellem afdeling V og anden afdeling.  | Godt                  |
| ✎ 30      | Der var tilsyneladende for mange patienter indkaldt til lignende undersøgelser.  | Godt                  |
| ✎ 37      | Jeg ville gerne have haft mulighed for at komme på et seminar om sygdommen, men det var overbooket, og det blev ikke tilbudt senere. Mulighed for at møde til forelæsninger eller informationsmøder om sygdommen, sygdomsforløbet, udviklingen og bivirkninger. Så var det måske lettere selv at stille relevante spørgsmål.   | Virkelig godt         |
| ✎ 39      | Mit første besøg på stedet var forvirrende. Svært at finde ud af, hvad jeg skulle efter samtale med den første, så skulle jeg videre til en mere osv. Besøget tog to timer mere end forventet. Forvirring omkring hvem den første person var!  | Godt                  |
| ✎ 40      | Jeg har fra starten oplyst symptomer. Ikke hvad der er galt. Min praktiserende læge vælger at sende mig til udredning, men jeres afdeling ser væk fra alt andet end at undersøge, om der er noget galt i maven.  | Dårligt               |
| ✎ 42      | Jeg var MEGET tilfreds med undersøgelsesforløbet på ambulatorium V (har tidligere på en anden afdeling modtaget samme undersøgelse, som bestemt ikke var særlig rar).  | Virkelig godt         |
| ✎ 43      | Jeg startede med at være med i et projekt, og det var rigtig godt. Projektlægerne og sygeplejerskerne var rigtig flinke og gode at snakke med og til at vejlede. Samtidig var det trygt at have kontakt til de samme hver gang. Derefter blev jeg kastet mere rundt, og det synes jeg, var lidt ubehageligt. At skifte læge hele tiden og sygeplejersker. Det var ikke så personligt, som man kunne have brug for.   | Godt                  |
| ✎ 45      | Igennem et årelangt udredningsforløb så jeg ikke den samme læge to gange. De virkede uforberedte og ikke inde i min journal. [Det førte til] manglende tryk og tillid.   | Dårligt               |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
| ✎ 2       | Meget venlig og omsorgfuld atmosfære.  | Virkelig godt         |










## Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V

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

| ID | Kommentarer - Afd. V - Ambulant  | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2  | Nej.   | Virkelig godt  |
| 5  | Skriftlig information er at foretrække over mundtlig, da man ikke så nemt glemmer informationen igen.  | Godt           |
| 6  | Jeg deltager i et forsøg, hvor jeg jævnligt få en opdateret patientinformation om risici ved min behandling. Det er ikke altid så let, at forstå hvad der står, men læger og sygeplejersker er rigtig dygtige til at forklare, hvad det i praksis betyder.   | Virkelig godt  |
| 8  | Blev informeret om ændringer i forsøgspapirerne hver gang, hvor rettelserne havde relevans for mig osv. Meget tilfredsstillende.   | Virkelig godt  |
| ID | Kommentarer - VDAG   | Samlet indtryk |
| 11 | I processen omkring min lave blodprocent og beslutningen om, at jeg skulle have jern direkte i åren, spurgte jeg, om dette ville have bivirkninger, hvortil jeg fik et nej. Dog havde jeg efterfølgende store bivirkninger i en sådan grad, at vi efter et par nætter efterfølgende måtte kontakte vagtlægen. Jeg havde snurren i hele kroppen, kvalme, diarre og følelsen af at skulle besvime.   | Godt           |
| 18 | Ikke ud over at jeg synes, man får pædagogiske og respektfulde svar på det, man spørger om og ikke kan forstå. Det er bare synd, at ikke alle patienter (særligt ældre) ikke tør eller måske formår at spørge, hvad mener I med det og det "fagudtryk". Der bruges mange lægelige "fagudtryk", og jeg har på fornemmelsen, at især mange ældre indlagte finder det svært helt at følge med, når en række af disse mange svære udtryk følger hinanden. (Har jo ligget som medlytter til stuegange). Jeg er selv ordnørd og elsker at spørge ind til: Du siger at "reperforations-risikoen" skal væk... Hvad betyder perforation? Altså den slags betydninger, ord, detaljer og forståelse herfor, går mange ører og hjerner, forbi. Fordi der er for mange fagtermer, hvorfor der måske opstår en tendens til på forhånd at lukke ørerne og dermed også ubevidst hæmme sin ambition om at involvere sig i forståelsen af sin egen sygdom. Det er jo synd. Så bliv ved med at mærke efter hvilken patient I har at gøre med. Det virker I nu også ret gode til, men måske skal I bare være lidt efter de patienter, dem [som] måske ligefrem ikke gider at involvere sig så meget i, hvad tingene betyder. Tjaeh, det forstår jeg jo ikke, at de ikke gider. | Virkelig godt  |
| 22 | Jeg synes, det er meget svært at komme igennem på telefonen, når man undervejs i behandlingen har brug for at tale med læge/sygeplejerske.   | Godt           |
| 23 | At man indbyrdes ved, hvad man siger til patienter i stedet for, at en siger noget, og en anden siger noget andet.   | Godt           |
| 24 | Jeg synes, at der mangler information om, hvor ondt man får det efter en koloskopiundersøgelse. Jeg synes, der burde udleveres smertestillende og en kontaktperson, man kunne ringe til efter klokken 15, da jeg havde helt sygt ondt [efter] undersøgelsen, kastede op og var meget utilpas!  | Godt           |
| 28 | Jeg får altid den information, som jeg skal have om min sygdom.  | Godt           |
| ID | Kommentarer - VAMB   | Samlet indtryk |
| 7  | Er stadigvæk i tvivl om, hvorfor jeg stadigvæk har ondt.   | Godt           |
| 9  | Var skuffet over det negative resultat med hensyn til lidelsens art.   | Godt           |
| 13 | Mangler information omkring, hvilke tilbud man som patient kan tage imod f.eks. diætist, socialrådgiver på afdelingen samt patientskole.   | Virkelig godt  |
| 17 | De undersøgende virkede oprigtigt interesserede i mit sygdomsforløb og var gode til at følge op på problemerne.  | Virkelig godt  |

---

|   |   |   |                       |
|---|---|---|-----------------------|
|  | 21  | I forbindelse med udlevering af skriftligt materiale har jeg ikke hørt om opdateringer længe. Det ville være smart, at man et sted fik at vide eller selv kunne se, når der var kommet opdaterede data eller lignende til f.eks. mappen "Den blå IBD skole information". Jeg har en gang fået en "grøn" opdatering, men jeg har i lang tid ikke hørt om øvrige opdateringer. Mere information om forskningsprojekter, hvor man kunne deltage som medie. | Godt                  |
|  | 23  | Jeg fik en samling papirer om min sygdom.   | Virkelig godt         |
|  | 25  | <input type="checkbox"/> Jeg har oplevet stor villighed til at <input type="checkbox"/> forklare [tingene] tydeligt <input type="checkbox"/> . Det synes jeg selvfølgelig godt om, og det gør det nemmere for mig at besøge Ambulatoriet.   | Virkelig godt         |
|  | 26  | Jeg har bemærket, at der er meget stor forskel på, hvilken læge man konsulterer. Mange læger virker, som om det keder dem, mens de bladrer i den næste patients journal. Jeg vil dog gerne rose den sidste læge, jeg var til konsultation hos, idet han virkede oprigtig, meget vidende om min sygdom, og han brugte den tid, der var nødvendig for at forklare mig, hvad der skulle ske fremover.  | Dårligt               |
|  | 37  | De hæfter, jeg modtog, var til stor hjælp. De var meget informative, og jeg havde stor glæde af dem i starten.  | Virkelig godt         |
|  | 43  | Synes de/sygeplejerskerne var gode til at forklare og drage omsorg. Også når jeg var frustreret over sygdommens opståen. De gav sig tid til at sætte sig ned og snakke. Patientskolen er også et godt arrangement, fordi det hjalp pårørende til at forstå og få viden om sygdommen.  | Godt                  |
| <b>ID</b>   | <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> |   | <b>Samlet indtryk</b> |
|  | 1   | Først fik jeg et brev, der meddelte, at min <input type="checkbox"/> prøve var negativ. Altså behandling unødvendig. [Et par uger] senere blev jeg ringet op og fik at vide, at prøven var tvetydig, hvorfor jeg blev sat på [medicin] (hvad der i øvrigt ikke hjalp!). Det var lidt sært med disse modstridende meldinger.   | Virkelig godt         |

**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - VDAG</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
|-----------|---|-----------------------|
| 5         | Det er sjældent, at jeg får stillet min kontaktperson/læge til rådighed til mine samtaler. Har været til mange samtaler og haft så mange forskellige læger. Det er træls at skulle sætte alle lægerne ind i min sygdom/situation. Mangler at kunne knytte mig til én, der ved alt om mig! (Men dette er generelt om min hverdag på Afdeling V).   | Godt                  |
| 20        | Angående livsstil. Jeg har ikke opfatte, at lægerne forbinder min tarmsygdom med min livsstil. Men jeg kunne da selv tænke, at det ikke er lige meget, hvad jeg spiser?   | Godt                  |
| 26        | Svært at kontakte læge, og sygeplejerske kan ikke svare på alle spørgsmål.  | Godt                  |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - VAMB</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
| 20        | Kun ros.  | Virkelig godt         |
| 34        | Det er svært at svare på det hele, for I flytter jo flere gange.  | Godt                  |
| 37        | Når jeg har haft ubehag (andre lidelser), har jeg kontaktet afdeling V, og mødt forståelse og fået hjælp. Det har været vigtigt for mig, da jeg ikke kender tilstrækkeligt til sygdommen, så jeg har kunnet vurdere, om det var normale bivirkninger. Det er vigtigt, at man ved og føler, at man har en livline man kan ringe til, skulle det blive nødvendigt.  | Virkelig godt         |
| 39        | Utryk efter det første besøg. Efterfølgende var det standard.   | Godt                  |
| 43        | Synes, det har været svært at vide, hvor jeg skulle ringe hen [], fordi min praktiserende læge ikke vidste noget, og nogle gange vidste jeg ikke, hvor det var mest relevant at ringe. Synes dog sygeplejerskerne på telefonen (afdeling V) har været gode til at svare. I forhold til om jeg var tryk ved mine besøg, så som udgangspunkt ja. Men det, der har været utrygt/forvirrende, har været, når lægerne ikke har sagt det samme, eller har givet en privat besked i venteværelset. | Godt                  |
| 45        | 1. Al for lang tid ([flere] år).<br>2. Dårligt informationsniveau.<br>3. Ustruktureret.<br>4. For ringe udbytte, i forhold til omkostninger.  | Dårligt               |



## Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V

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

| ID                              | Kommentarer - Afd. V - Ambulant  | Samlet indtryk        |
|---------------------------------|--|-----------------------|
| 1                               | Nu på femte år er jeg tilknyttet Afdeling V. [Nogle gange årligt] er jeg til scanning med efterfølgende samtale to til tre uger senere. [] Møder altid positive mennesker på Afdeling V. Får altid hjælp og uddybende svar på spørgsmål.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]  | Virkelig godt         |
| 2                               | Der er kedeligt inde i venteværelset.<br>[Fysiske rammer]  | Virkelig godt         |
| 3                               | Kommunikationen er meget dårlig. Svært at komme igennem pr. telefon. "Receptionist", der besvarer telefonen, er meget uvidende, og til tider virker personen nedladende. Oplever forskellige læger, der ikke snakker sammen. Oplever læger, der ikke er forberedt, og jeg fortæller selv hele mit sygdomsforløb. Ville være dejligt, hvis man fik tilbudt en sygeplejerske, som var ens kontaktperson.<br>[Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]   | Godt                  |
| 5                               | Mere åbenhed og fleksibilitet ville være på sin plads. Der er noget at lære af andet ambulatorium.<br>[Relationer til personale]   | Godt                  |
| 6                               | Jeg kommer i ambulatoriet med jævne mellemrum og oplever stor fleksibilitet i forbindelse med tider. Mit arbejde gør, at jeg i enkelte tilfælde er presset på tiden, hvilket personalet har stor forståelse for og derfor hjælper med at få gennemført besøget hurtigt. Jeg har kun ros tilovers for de mennesker, jeg møder i ambulatoriet!<br>[Pleje, Relationer til personale, Ventetid]  | Virkelig godt         |
| 10                              | En afdeling med meget stor faglighed.<br>[Kvalitet i behandling]   | Uoplyst               |
| 11                              | Vedrørende venteværelset: Placering af toilet, med indgang midt i venteværelset, er ikke særlig hensigtsmæssig, når man tager det i betragtning, at det er patienter, der lider af tarmsygdomme, som skal bruge det. Det kan være grænseoverskridende og ubehageligt at gøre toiletbesøg, når andre i venteværelset kan følge med. Endvidere kunne der godt være brochurer, information, opslag og lignende, fra f.eks. de forskellige patientforeninger mv., som kunne have interesse for de patienter, der venter. Det kunne være et udmærket alternativ til sladder-/ugeblade.<br>[Fysiske rammer]  | Godt                  |
| <b>ID    Kommentarer - VDAG</b> |  | <b>Samlet indtryk</b> |
| 3                               | Dejligt at man altid kan ringe og få råd på afdelingen.<br>[Kommunikation og information]  | Godt                  |
| 6                               | Generelt synes jeg, det var lidt nederen at skulle vente fire uger på at komme til samtale, for derefter at vente fire uger på at komme til undersøgelse. Men manglende personale er vel næppe ambulatoriets skyld.<br>[Ventetid]  | Virkelig godt         |
| 8                               | Jeg har været og er meget tilfreds med personalet. Jeg har min gang (ofte) i ambulatoriet, og der er "trods alt" rart at komme :)  | Godt                  |
| 14                              | Jeg kommer jævnligt [] på afdelingen i forbindelse med behandling []. Det, der for mig er uhyre irriterende, er den forsinkelse, der ALTID er. Man skal som patient sørge for at komme til tiden, og så sidder man ALTID minimum 30-45 minutter (når det er helt slemt over en time) og venter på at komme ind til lægen, hvorefter der går et par timer med efterfølgende behandling på afdelingen. Så synes jeg faktisk, at man fra sygehusets side kunne sørge for at afsætte mere tid mellem patienterne, så var der en chance for, at man bedre kunne overholde tiderne. Jeg har et fuldtidsarbejde, som jeg meget gerne skulle beholde, og pga. ovenstående skal jeg altid | Godt                  |

|           |  |                       |
|-----------|--|-----------------------|
|           | tage en hel selvbetalt fridag. Det betyder, at jeg bruger over en uges feriedage om året i ambulatoriet! SÅ KIG VENLIGST PÅ EN LØSNING PÅ DEN UNØDIGE, LANGE(!) VENTETID, SOM I BYDER PATIENTERNE.<br>[Ventetid]   |                       |
| ✎ 15      | Kun ventetiden er jeg utilfreds med. Ellers: GODT arbejde! :-)<br>[Ventetid]   | Virkelig godt         |
| ✎ 19      | Generelt mere information om ventetid, når patienten møder i ambulatoriet. Det er fint med en vurdering/et cirkatal.<br>[Ventetid]   | Virkelig godt         |
| ✎ 21      | Vedrørende rengøring: Der er ingen rengøring mellem de to lag vinduer, som er i dårlig forfatning.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt         |
| ✎ 22      | Jeg fik først en besked angående bivirkning fra medicin. Da jeg henvender mig pr. telefon angående spørgsmål til dette, får jeg at vide at det ikke er en bivirkning?<br><br>Jeg synes, at man bør tildeles den samme behandler så vidt muligt. Jeg har haft virkelig mange forskellige.<br>[Kommunikation og information, Pleje]          | Godt                  |
| ✎ 26      | Kommunikation er uendelig dårlig, hvis man ringer til ambulatoriet. Manglende mulighed for kontakt med læge (e-mail?). Telefonaftalen er håbløst upræcis. Intet kontakttidspunkt.  | Godt                  |
| ✎ 27      | Mere belysning på toiletterne.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt         |
| ✎ 29      | Handicaptoliet [bør] afmærkes bedre fra venteværelset.<br>[Fysiske rammer]   | Godt                  |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - VAMB</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
| ✎ 1       | Læse i journalen inden patienten kommer ind. Den samme læge eller mindre antal i det mindste. Jeg har mindst været i kontakt med ti læger, en forskellig til hver undersøgelse/samtale.<br>[Kontaktperson]   | Dårligt               |
| ✎ 9       | Jeg kunne ønske mig, at fagkundskaben havde været i stand til at diagnosticere min mavelidelse.<br>[Kvalitet i behandling]   | Godt                  |
| ✎ 10      | Man kunne med fordel indføre et nummersystem, så man ikke er i tvivl om, hvornår det er ens tid.<br>[Ventetid]   | Godt                  |
| ✎ 13      | Kan være problematisk med toilet inde i selve venteværelset med tynd dør, når man har mavesygdom. Personale er altid søde, men virker meget travle, og man får ofte ikke altid stillet spørgsmål, fordi lægen/sygeplejersken allerede har rejst sig fra stolen og vil vise en ud.<br>[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Pleje] | Virkelig godt         |
| ✎ 15      | Ambulatoriet havde kontakten før og efter undersøgelse under indlæggelse. Det er derfor svært at vurdere ambulatoriet selvstændigt.  | Godt                  |
| ✎ 16      | Ambulatoriet har sørget for, at jeg fik de tabletter [], der var behov for samt en nødvendig [undersøgelse] meget hurtigt.<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt         |
| ✎ 17      | Jeg synes, at man skal møde på den afdeling, hvor tarmundersøgelsen foregår, og ikke køres fra et helt andet sted. Det er RESSOURCESPILD. Det personale, der skal bruges i den situation, må så også arbejde lige der.   | Virkelig godt         |
| ✎ 21      | Specielt i opstarten af behandlingen er der meget og god information. Både udlevering af skriftligt materiale samt information om kurser og lignende. Men når først man er i forløbet, hører man ikke meget nyt. Der kunne måske noteres, når materiale blev uddelt, og så en gang årligt følges op på opdateringer og lignende?           | Godt                  |

|           |   |                       |
|-----------|---|-----------------------|
|           | [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]   |                       |
| 25        | Tydelige skilte er vigtigt. F.eks. hvor man skal hen, når først man ankommer. Det var passende på ambulatoriet, men de flytter snart, så jeg håber, skiltning er tydelig i deres nye lokaler.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt         |
| 26        | Generelt set synes jeg, at ambulatoriet skal tage patienterne alvorligt og lytte til deres symptomer. I mit forløb, som nu har været i [flere] år, har ambulatoriet gjort en god ting, nemlig at skifte min læge ud.<br>[Relationer til personale]  | Dårligt               |
| 27        | Jeg synes, ambulatoriet kunne gøres bedre, men jeg har ikke noget særligt.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt         |
| 30        | Toilettet i venteværelset er ikke så velanbragt. Vigtigt at der ikke er så lang ventetid inden [en undersøgelse]. Jeg var utilpas efter en [anden undersøgelse], så to-tre timers ventetid var uacceptabelt.<br>[Fysiske rammer, Ventetid]  | Godt                  |
| 31        | Stor ros for, at man føler sig set/hørt/koncentreret om. Stor bekymring over, at svar på prøver er flyttet til andre lokaler. Det nåede øjeblikkeligt at få sveden til at springe. Man er opmærksom på selv små forandringer. For mit vedkommende var det dog grundløst, men jeg vil alligevel gøre opmærksom på det.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt         |
| 32        | Både Afdeling V og V-ambulatoriets personale har været helt fantastiske og meget fagligt dygtige. Dette er meget markant efter gentagne fejlbehandlinger, operationer og omsorgssvigt på et andet sygehus, som har kostet samfundet mange unødige penge og mig og min familie megen smerte.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]                    | Virkelig godt         |
| 33        | Kan man ringe i stedet til patienten for et svar. Skulle have svar på blodprøver efter [skade]. Videre forløb er at fortsætte med blodprøver! (Information kunne godt være givet per telefon).<br>[Kommunikation og information]  | Godt                  |
| 34        | Jeg kunne godt tænke mig, at det var den samme læge hver gang.<br>[Pleje]   | Godt                  |
| 36        | Ok.   | Godt                  |
| 37        | De fysiske forhold kunne sagtens gøres bedre til gavn for både patienter og personale. Det var også min erfaring, at [undersøgelsesudstyret] var for dårligt uden mulighed for at skylle med vand. Efter min mening burde en sådan specialafdeling have det bedste af det bedste udstyr til ambulante undersøgelser.<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]     | Virkelig godt         |
| 38        | Jeg synes godt, at når lægen siger, at han ringer, at han så også gør det, for at følge op på patientens tilstand/situation.<br>[Kommunikation og information]  | Godt                  |
| 40        | Specialisering er sikkert nødvendig. Men det hjælper ikke, hvis man ikke kan se ud over sit eget område.  | Dårligt               |
| 43        | Generelt er jeg meget godt tilfreds og synes, at personalet er flinkt, venligt og imødekomme. Særligt sygeplejerskerne på [et af kontorerne] er virkelig flinke og søde til at spørge ind og forklare. Læge NN er sindssygt god til at tage én seriøst og forklare, hvordan tingene hænger sammen.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale]      | Godt                  |
| 45        | De har sikkert gjort deres bedste, men med SÅ mange læger på samme forløb, må det gå galt. Ingen føler ansvar og engagement. Kunne være bedre til at lytte til patienten. Det er i dennes krop det sker, og så dumme er vi heller ikke.<br>[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]   | Dårligt               |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |

-  2 Det er dejligt, at personalet på ambulatoriet altid smiler og hilser venligt. Det giver en god og tryk stemning.  
[Relationer til personale] Virkelig godt
-  3 Efter 16 timers faste, kører jeg hjem. På vejen bliver jeg meget dårlig. Er ved at miste bevidstheden, hvilket var farligt i trafikken. Jeg blev ikke tilbudt så meget som et glas vand.  
[Pleje] Dårligt





## 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

<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.

