

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Karkirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Midt  
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          |
|   | Undersøgelles-/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..... | 91          |
|   | 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: | 415 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter:                | 277 |
| Afdelingens svarprocent:                              | 67% |

### **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.

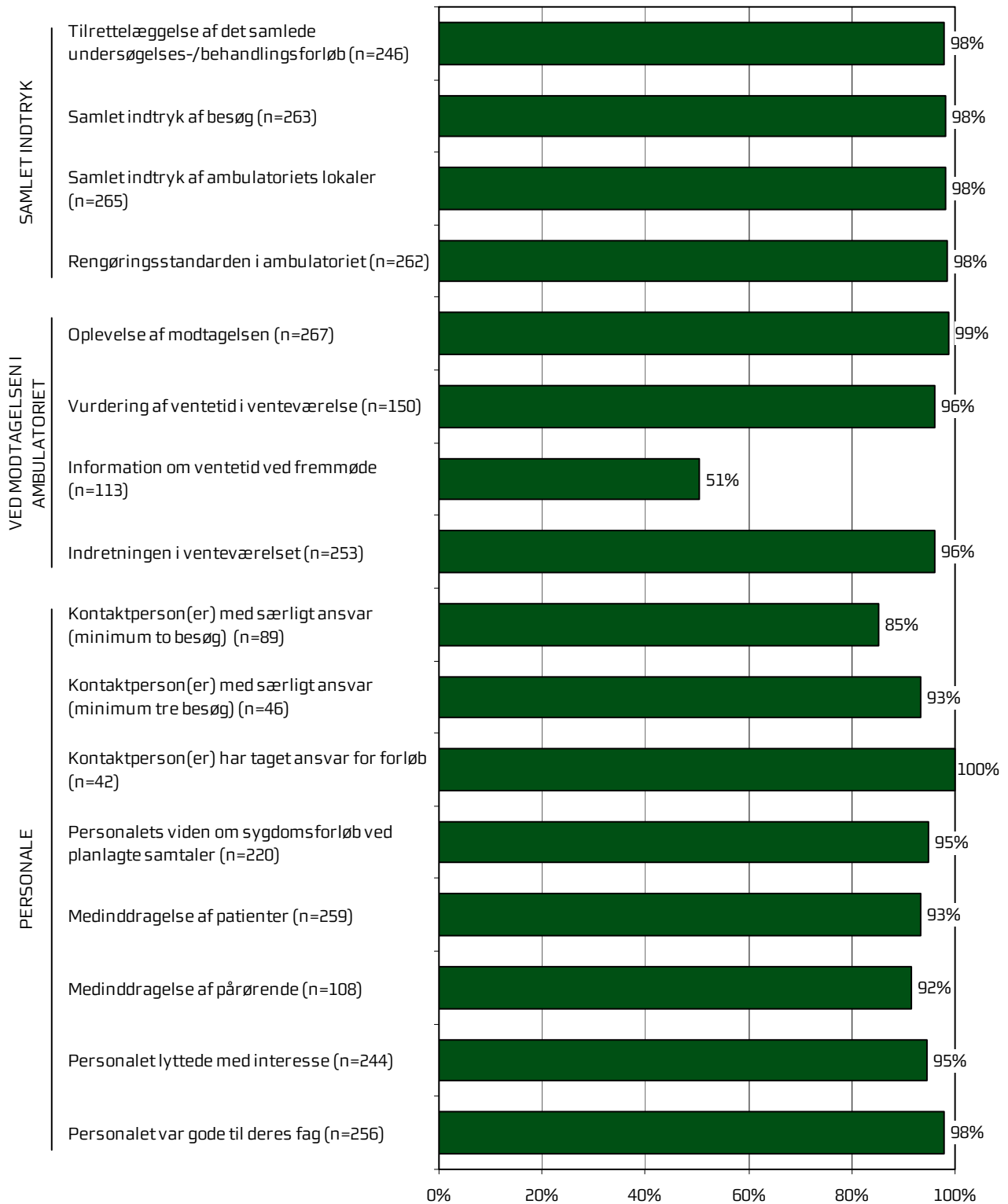
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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.

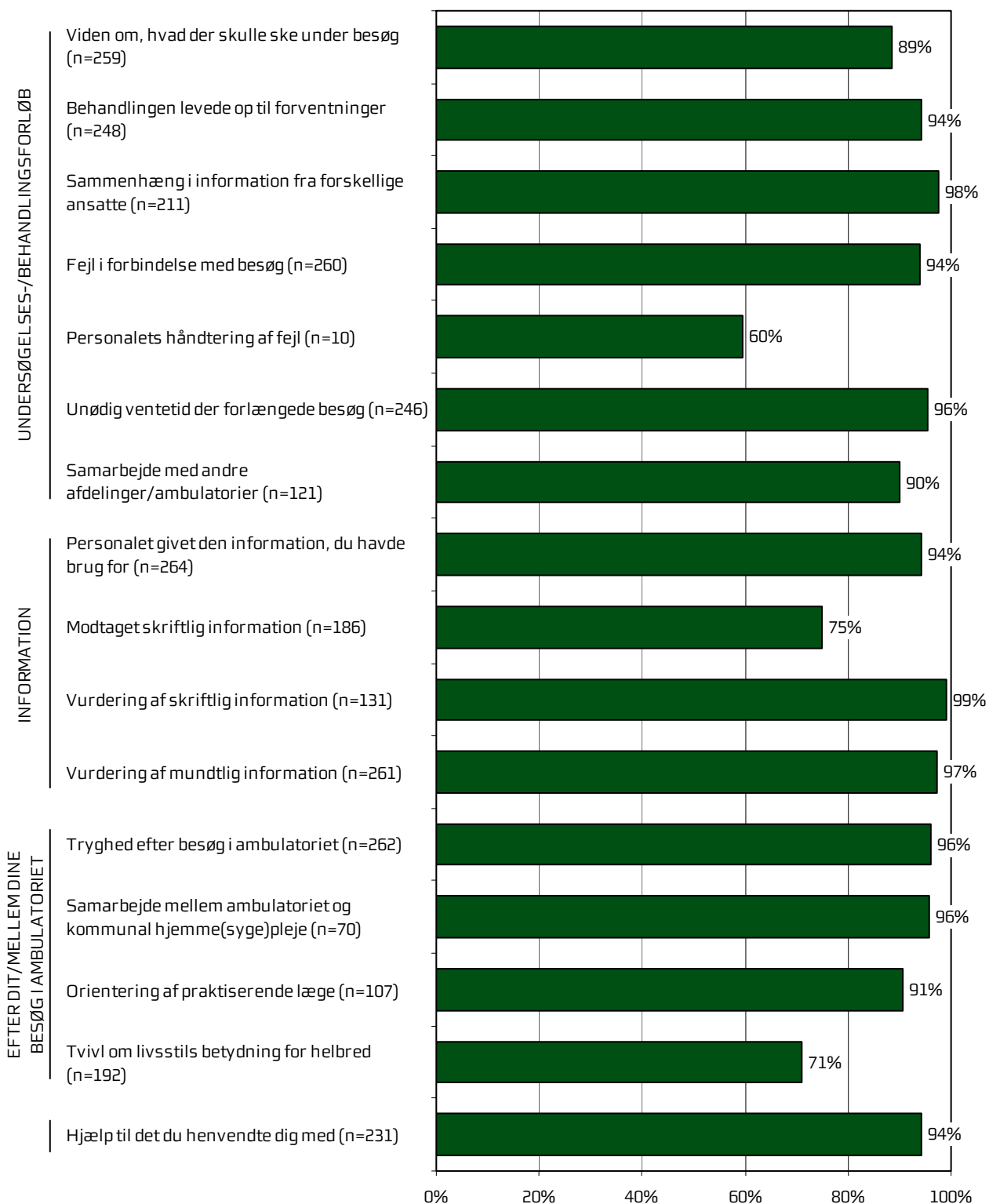
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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: Karkirurgisk Afdeling

2010-tallet er for: Karkirurgisk Afdeling

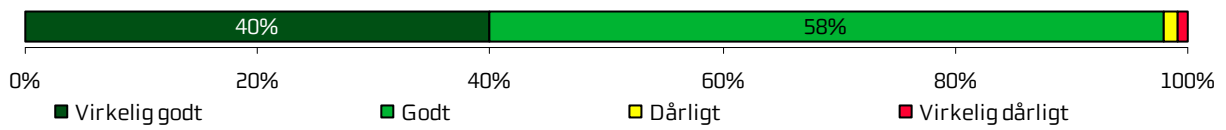
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

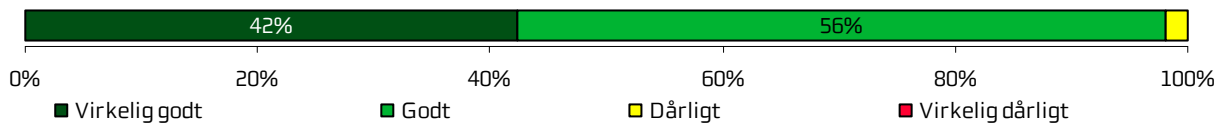
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

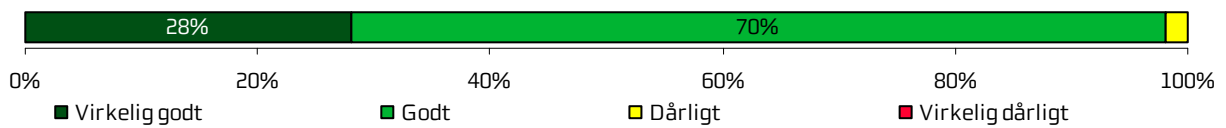
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=246)



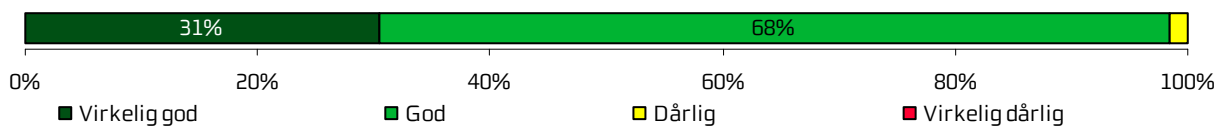
Samlet indtryk af besøg (n=263)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=265)



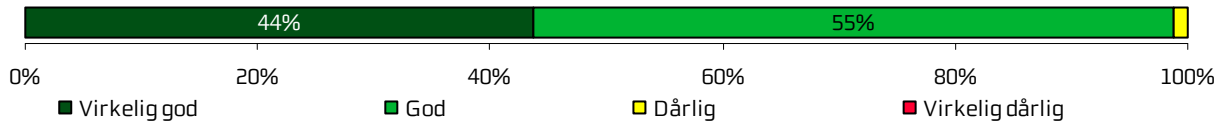
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=262)



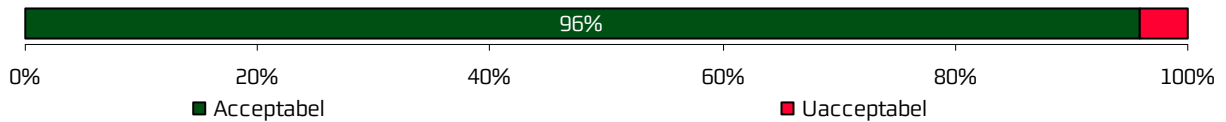
|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?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

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=267)



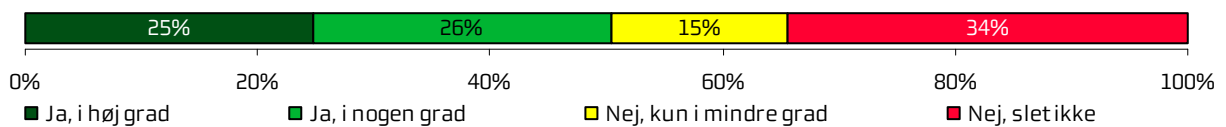
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=150)



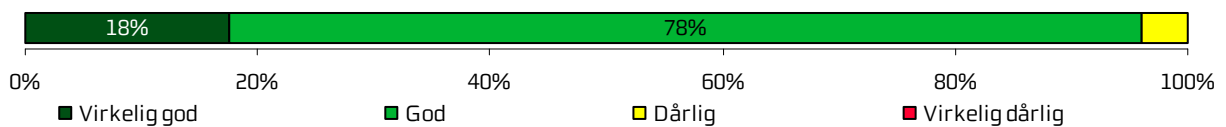
Længde af ventetid i venteværelse (n=139)



Information om ventetid ved fremmøde (n=113)



Indretningen i venteværelset (n=253)

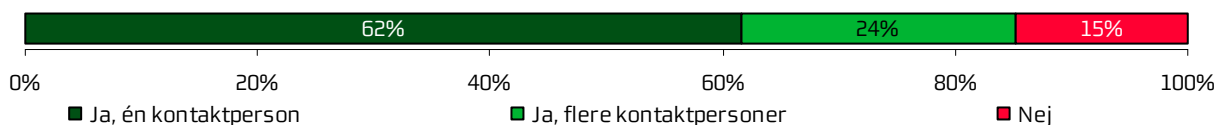




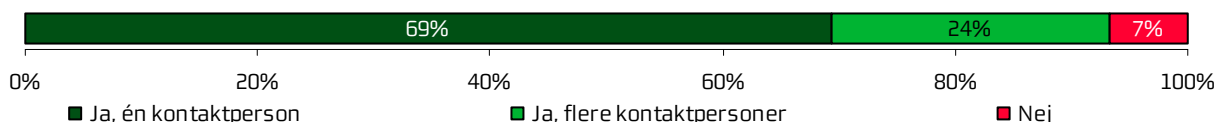
|  | 2012 | 2011  | 2010   | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|-------|--------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |       |        | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?  | 99 % | 100 % | 99 %   | 100 %             | 97 %      | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 96 % | 99 %  | 94 %   | 97 %              | 91 % *    | 94 % *     |
| 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?                 | 51 % | 56 %  | 69 % * | 62 % *            | 39 % *    | 49 % *     |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?   | 96 % | 94 %  | 94 %   | 94 %              | 76 % *    | 86 % *     |

## Personale

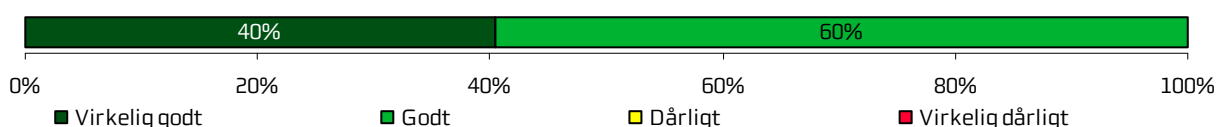
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=89)



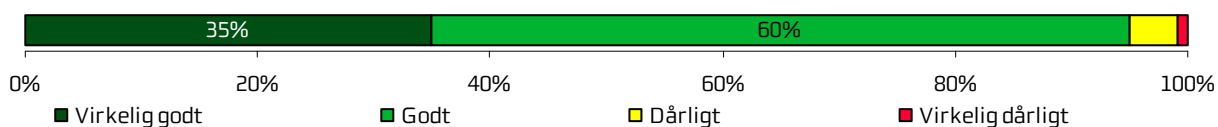
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=46)



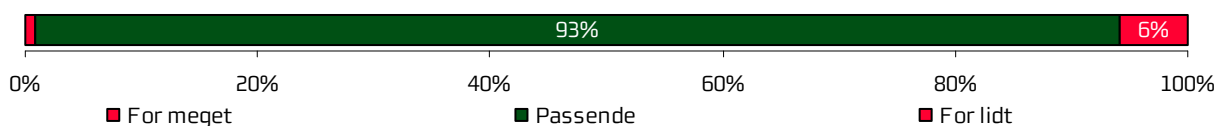
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=42)



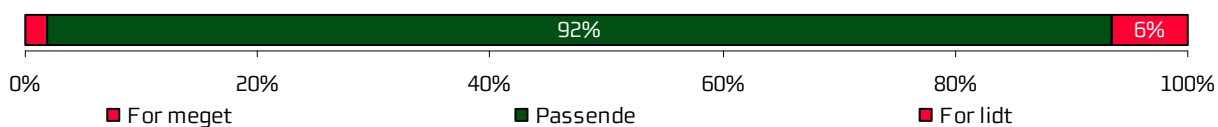
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=220)



Medinddragelse af patienter (n=259)



Medinddragelse af pårørende (n=108)



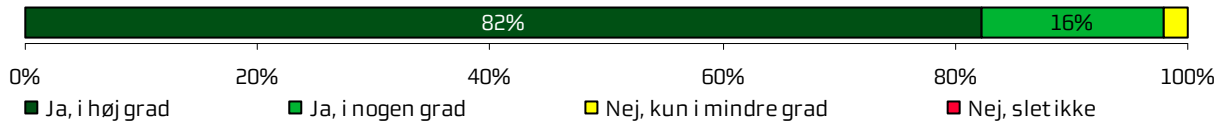
Personalet lyttede med interesse (n=244)



|  | 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)  | 85 %  | 84 %  | 82 % | 86 %              | 78 %      | 84 %       |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 93 %  | 95 %  | 85 % | 88 %              | 78 % *    | 85 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?  | 100 % | 100 % | -    | 99 %              | 94 % *    | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   | 95 %  | 93 %  | 95 % | 97 %              | 91 % *    | 94 % *     |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   | 93 %  | 91 %  | 95 % | 96 %              | 91 %      | 93 %       |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               | 92 %  | 88 %  | 85 % | 95 %              | 87 %      | 90 %       |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 95 %  | 93 %  | 96 % | 98 % *            | 93 %      | 95 %       |

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=256)



|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 98 % | 98 % | 99 % | 100 %             | 97 %      | 98 %       |

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=259)



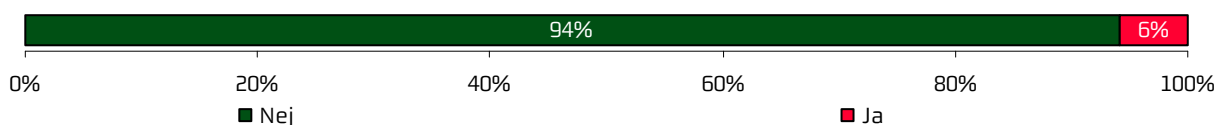
Behandlingen levede op til forventninger (n=248)



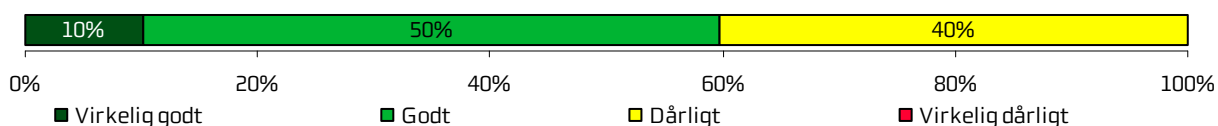
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=211)



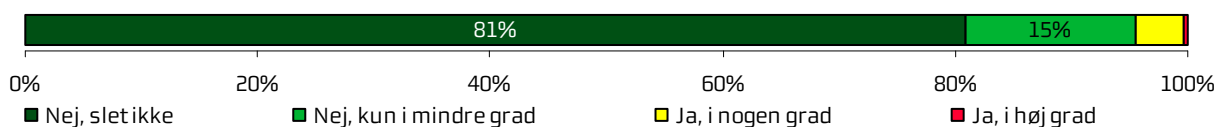
Fejl i forbindelse med besøg (n=260)



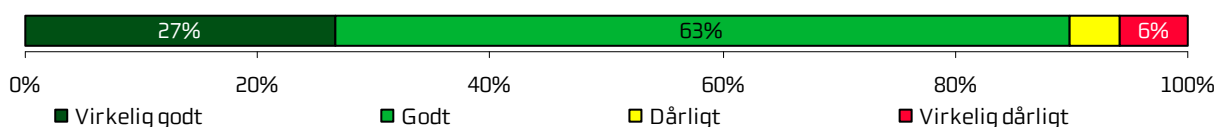
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=246)



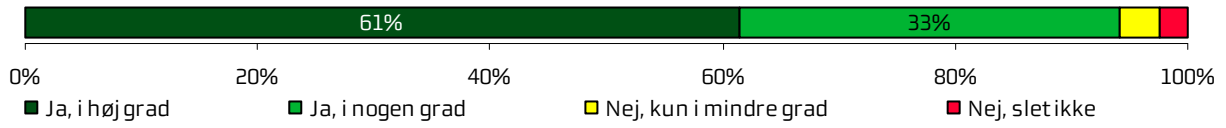
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=121)



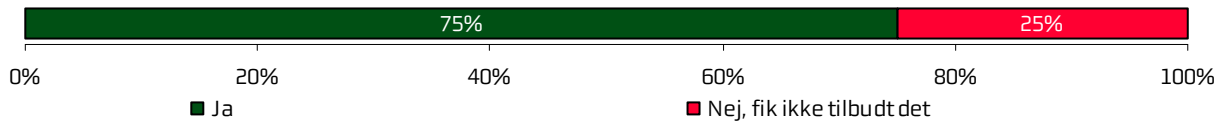
|  | 2012 | 2011    | 2010    | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|---------|---------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |         |         | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 89 % | 88 %    | 86 %    | 92 %              | 86 %      | 89 %       |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 94 % | 89 % *  | 92 %    | 96 %              | 89 % *    | 92 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 98 % | 95 %    | 96 %    | 98 %              | 93 % *    | 95 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 94 % | 98 % *  | 99 % *  | 95 %              | 89 % *    | 92 % *     |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | 60 % | 100 % * | 100 % * | 80 %              | 61 %      | 70 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 96 % | 95 %    | 91 %    | 94 %              | 84 % *    | 89 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 90 % | 92 %    | 93 %    | 97 % *            | 90 %      | 93 %       |

## Information

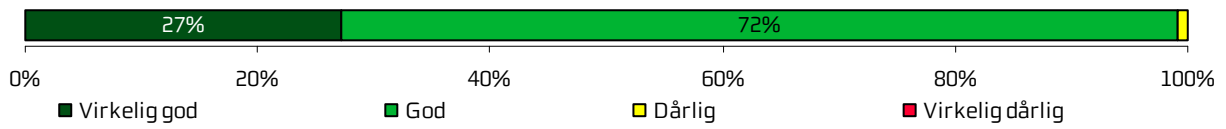
Personalet givet den information, du havde brug for (n=264)



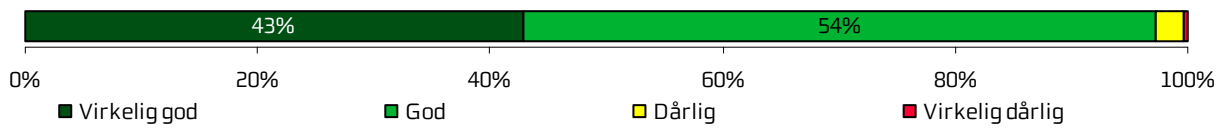
Modtaget skriftlig information (n=186)



Vurdering af skriftlig information (n=131)



Vurdering af mundtlig information (n=261)

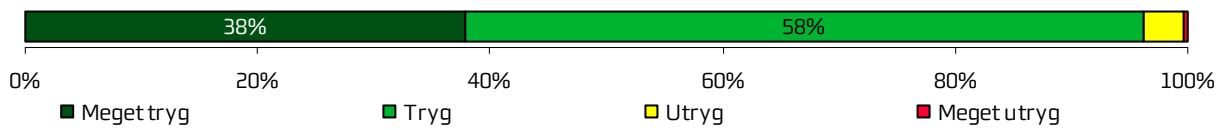




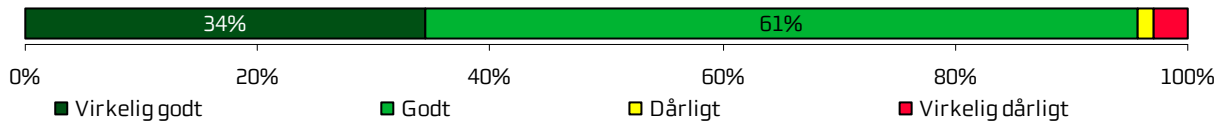
|  | 2012 | 2011   | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |        |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?   | 94 % | 90 %   | -    | 96 %              | 90 % *    | 93 % *     |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 75 % | 68 %   | 65 % | 82 %              | 59 % *    | 72 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?   | 99 % | 99 %   | 99 % | 100 %             | 95 % *    | 97 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?  | 97 % | 94 % * | 97 % | 98 %              | 94 % *    | 96 % *     |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

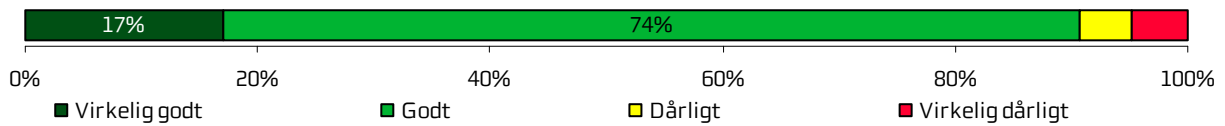
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=262)



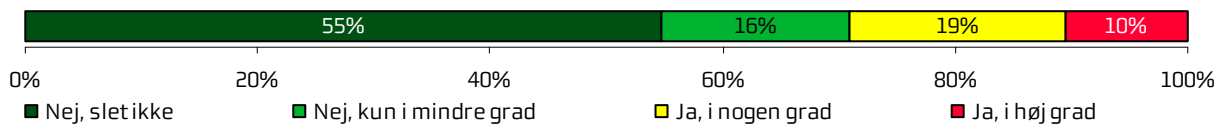
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=70)



Orientering af praktiserende læge (n=107)



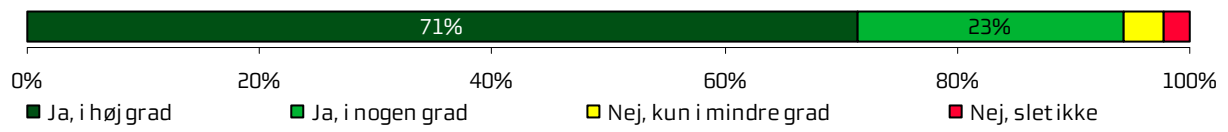
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=192)



|  | 2012 | 2011   | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |        |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | 96 % | 91 % * | 96 % | 97 %              | 91 % *    | 93 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 96 % | 94 %   | 95 % | 96 %              | 86 % *    | 92 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        | 91 % | 91 %   | 97 % | 91 %              | 82 % *    | 88 % *     |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?    | 71 % | 68 %   | 62 % | 80 % *            | 67 %      | 74 %       |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=231)



|   | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger |           |            |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 94 % | 95 % | 97 % | 98 % *            | 93 %      | 95 %       |



## **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 kommentarfelter. 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"/> |

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

|   |  |  |   |   |  |
|---|--|--|---|---|--|
| <b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b> | Ja, i høj grad<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"/>                    |  |
| <b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> |  | 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   |  |
| <b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik 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"/>                   | Jeg læste den ikke<br><input type="checkbox"/> |
| <b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik 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>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>                           |  |  |   |   |  |

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| <b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>   | Meget tryk<br><input type="checkbox"/>     | Tryk<br><input type="checkbox"/>             | Utryk<br><input type="checkbox"/>                  | Meget utryk<br><input type="checkbox"/>      |  |  |
| <b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</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"/> | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/> |
| <b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</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>31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b> | Ja, i høj grad<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) 67 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                | 67%                    | 100%                   |
| <b>Køn</b>          |                        |                        |
| Mand                | 47%                    | 46%                    |
| Kvinde              | 53%                    | 54%                    |
| <b>Aldersgruppe</b> |                        |                        |
| Under 20 år         | 0%                     | 0%                     |
| 20-39 år            | 4%                     | 6%                     |
| 40-59 år            | 17%                    | 22%                    |
| 60-79 år            | 66%                    | 60%                    |
| 80 år eller derover | 13%                    | 12%                    |

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                           |                 | 277 |         | 100% |
| <b>Køn</b>                     |                 |     |         |      |
| Mand                           |                 | 130 |         | 47%  |
| Kvinde                         |                 | 147 |         | 53%  |
| <b>Aldersgruppe</b>            |                 |     |         |      |
| Under 20 år                    |                 | 1   |         | 0%   |
| 20-39 år                       |                 | 11  |         | 4%   |
| 40-59 år                       |                 | 46  |         | 17%  |
| 60-79 år                       |                 | 182 |         | 66%  |
| 80 år eller derover            |                 | 37  |         | 13%  |
| <b>Skema udfyldt af</b>        |                 |     |         |      |
| Patienten                      |                 | 250 |         | 93%  |
| Pårørende                      |                 | 18  |         | 7%   |
| <b>Modersmål</b>               |                 |     |         |      |
| Dansk                          |                 | 264 |         | 98%  |
| Ikke dansk                     |                 | 6   |         | 2%   |
| <b>Afsnitsnavn</b>             |                 |     |         |      |
| Aorta ambulatorium             |                 | 28  |         | 10%  |
| Karkirurgisk amb. Viborg       |                 | 197 |         | 71%  |
| Karkirurgisk dagafsnit         |                 | 9   |         | 3%   |
| Sårcentrets ambulatorium       |                 | 42  |         | 15%  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit |                 | 1   |         | 0%   |

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   | 40            | 58   | 1       | 1                | 246   | 16                       |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 39            | 59   | 2       | 1                | 122   | 5                        |
| Kvinde   | 41            | 57   | 1       | 1                | 124   | 11                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| 20-39 år   | 10            | 90   | 0       | 0                | 10    | 1                        |
| 40-59 år   | 41            | 59   | 0       | 0                | 39    | 5                        |
| 60-79 år   | 40            | 57   | 2       | 1                | 166   | 6                        |
| 80 år eller derover  | 47            | 53   | 0       | 0                | 30    | 4                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 41            | 57   | 1       | 1                | 228   | 14                       |
| Pårørende  | 31            | 63   | 6       | 0                | 16    | 1                        |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 40            | 58   | 1       | 1                | 240   | 15                       |
| Ikke dansk   | 21            | 79   | 0       | 0                | 5     | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Aorta ambulatorium   | 41            | 56   | 4       | 0                | 27    | 0                        |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 40            | 57   | 1       | 1                | 173   | 12                       |
| Karkirurgisk dagafsnit   | 13            | 88   | 0       | 0                | 8     | 1                        |
| Sårcentrets ambulatorium   | 41            | 59   | 0       | 0                | 37    | 3                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |



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

| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? |               |      |         |                  |       |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
|   | %             | %    | %       | %                | n     |
| Alle  | 42            | 56   | 2       | 0                | 263   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Mand  | 43            | 54   | 3       | 0                | 127   |
| Kvinde  | 41            | 58   | 1       | 0                | 136   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |
| Under 20 år   | -             | -    | -       | -                | 1     |
| 20-39 år  | 30            | 70   | 0       | 0                | 10    |
| 40-59 år  | 39            | 61   | 0       | 0                | 44    |
| 60-79 år  | 43            | 54   | 3       | 0                | 173   |
| 80 år eller derover   | 46            | 54   | 0       | 0                | 35    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |               |      |         |                  |       |
| Patienten   | 44            | 55   | 1       | 0                | 243   |
| Pårørende   | 29            | 65   | 6       | 0                | 17    |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |
| Dansk   | 43            | 55   | 2       | 0                | 256   |
| Ikke dansk  | 17            | 83   | 0       | 0                | 6     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Aorta ambulatorium  | 41            | 59   | 0       | 0                | 27    |
| Karkirurgisk amb. Viborg                                      | 41            | 56   | 3       | 0                | 187   |
| Karkirurgisk dagafsnit  | 11            | 89   | 0       | 0                | 9     |
| Sårcentrets ambulatorium                                      | 54            | 46   | 0       | 0                | 39    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                | -             | -    | -       | -                | 1     |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? |               |      |         |                  |       |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
|   | %             | %    | %       | %                | n     |
| Alle  | 28            | 70   | 2       | 0                | 265   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Mand  | 26            | 72   | 2       | 0                | 127   |
| Kvinde  | 30            | 68   | 2       | 0                | 138   |
| <b>Aldersgruppe</b>                                   |               |      |         |                  |       |
| Under 20 år   | -             | -    | -       | -                | 1     |
| 20-39 år  | 28            | 63   | 9       | 0                | 11    |
| 40-59 år  | 27            | 70   | 2       | 0                | 44    |
| 60-79 år  | 26            | 72   | 2       | 0                | 173   |
| 80 år eller derover                                   | 39            | 61   | 0       | 0                | 36    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                               |               |      |         |                  |       |
| Patienten   | 28            | 70   | 2       | 0                | 245   |
| Pårørende   | 29            | 71   | 0       | 0                | 17    |
| <b>Modersmål</b>                                      |               |      |         |                  |       |
| Dansk   | 28            | 70   | 2       | 0                | 258   |
| Ikke dansk  | 17            | 83   | 0       | 0                | 6     |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                    |               |      |         |                  |       |
| Aorta ambulatorium                                    | 22            | 74   | 4       | 0                | 27    |
| Karkirurgisk amb. Viborg                              | 27            | 70   | 2       | 0                | 186   |
| Karkirurgisk dagafsnit                                | 11            | 89   | 0       | 0                | 9     |
| Sårcentrets ambulatorium                              | 38            | 62   | 0       | 0                | 42    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                        | -             | -    | -       | -                | 1     |

**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  | 31           | 68  | 2      | 0               | 262   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 26           | 72  | 2      | 0               | 128   |
| Kvinde  | 35           | 64  | 2      | 0               | 134   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |
| Under 20 år   | -            | -   | -      | -               | 1     |
| 20-39 år  | 28           | 72  | 0      | 0               | 11    |
| 40-59 år  | 27           | 70  | 2      | 0               | 44    |
| 60-79 år  | 31           | 68  | 1      | 0               | 171   |
| 80 år eller derover   | 34           | 63  | 3      | 0               | 35    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |
| Patienten   | 31           | 68  | 1      | 0               | 241   |
| Pårørende   | 27           | 67  | 6      | 0               | 18    |
| <b>Modersmål</b>  |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 31           | 67  | 2      | 0               | 255   |
| Ikke dansk  | 0            | 100 | 0      | 0               | 6     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Aorta ambulatorium  | 31           | 69  | 0      | 0               | 26    |
| Karkirurgisk amb. Viborg  | 29           | 69  | 2      | 0               | 185   |
| Karkirurgisk dagafsnit  | 11           | 89  | 0      | 0               | 9     |
| Sårcentrets ambulatorium  | 44           | 56  | 0      | 0               | 41    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                    | -            | -   | -      | -               | 1     |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? |              |     |        |                 |       |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
|   | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
|   | %            | %   | %      | %               | n     |
| Alle  | 44           | 55  | 1      | 0               | 267   |
| <b>Køn</b>                                      |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 49           | 49  | 2      | 0               | 126   |
| Kvinde  | 39           | 61  | 1      | 0               | 141   |
| <b>Aldersgruppe</b>                             |              |     |        |                 |       |
| Under 20 år                                     | -            | -   | -      | -               | 1     |
| 20-39 år  | 37           | 63  | 0      | 0               | 11    |
| 40-59 år  | 35           | 63  | 2      | 0               | 46    |
| 60-79 år  | 44           | 55  | 1      | 0               | 173   |
| 80 år eller derover                             | 53           | 47  | 0      | 0               | 36    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                         |              |     |        |                 |       |
| Patienten                                       | 44           | 55  | 1      | 0               | 245   |
| Pårørende                                       | 43           | 57  | 0      | 0               | 18    |
| <b>Modersmål</b>                                |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 44           | 55  | 1      | 0               | 258   |
| Ikke dansk                                      | 17           | 83  | 0      | 0               | 6     |
| <b>Afsnitsnavn</b>                              |              |     |        |                 |       |
| Aorta ambulatorium                              | 48           | 52  | 0      | 0               | 27    |
| Karkirurgisk amb. Viborg                        | 41           | 57  | 2      | 0               | 191   |
| Karkirurgisk dagafsnit                          | 33           | 67  | 0      | 0               | 9     |
| Sårcentrets ambulatorium                        | 56           | 44  | 0      | 0               | 39    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                  | -            | -   | -      | -               | 1     |

**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   | 96         | 4           | 150   | 120                        |
| <b>Køn</b>   |            |             |       |                            |
| Mand   | 96         | 4           | 74    | 54                         |
| Kvinde   | 96         | 4           | 76    | 66                         |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |             |       |                            |
| Under 20 år  | -          | -           | 1     | 0                          |
| 20-39 år   | 100        | 0           | 7     | 4                          |
| 40-59 år   | 96         | 4           | 28    | 18                         |
| 60-79 år   | 95         | 5           | 89    | 87                         |
| 80 år eller derover  | 96         | 4           | 25    | 11                         |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |            |             |       |                            |
| Patienten  | 96         | 4           | 137   | 111                        |
| Pårørende  | 100        | 0           | 11    | 7                          |
| <b>Modersmål</b>   |            |             |       |                            |
| Dansk  | 96         | 4           | 145   | 116                        |
| Ikke dansk   | -          | -           | 4     | 2                          |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |            |             |       |                            |
| Aorta ambulatorium   | 100        | 0           | 7     | 20                         |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 95         | 5           | 110   | 82                         |
| Karkirurgisk dagafsnit   | 100        | 0           | 7     | 2                          |
| Sårcentrets ambulatorium   | 100        | 0           | 25    | 16                         |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -          | -           | 1     | 0                          |

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  | 25                                 | 66                | 7                        | 2                | 139   | 7                   |
| <b>Køn</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Mand  | 26                                 | 67                | 6                        | 1                | 70    | 1                   |
| Kvinde  | 25                                 | 64                | 8                        | 3                | 69    | 6                   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Under 20 år   | -                                  | -                 | -                        | -                | 1     | 0                   |
| 20-39 år  | 0                                  | 84                | 16                       | 0                | 6     | 0                   |
| 40-59 år  | 22                                 | 70                | 3                        | 4                | 27    | 1                   |
| 60-79 år  | 31                                 | 58                | 8                        | 2                | 84    | 4                   |
| 80 år eller derover   | 14                                 | 81                | 5                        | 0                | 21    | 2                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Patienten   | 25                                 | 67                | 6                        | 2                | 126   | 7                   |
| Pårørende   | 35                                 | 55                | 9                        | 0                | 11    | 0                   |
| <b>Modersmål</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Dansk   | 25                                 | 66                | 7                        | 2                | 134   | 7                   |
| Ikke dansk  | -                                  | -                 | -                        | -                | 4     | 0                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Aorta ambulatorium  | 14                                 | 71                | 14                       | 0                | 7     | 0                   |
| Karkirurgisk amb. Viborg  | 27                                 | 67                | 3                        | 3                | 100   | 6                   |
| Karkirurgisk dagafsnit  | 0                                  | 43                | 57                       | 0                | 7     | 0                   |
| Sårcentrets ambulatorium  | 29                                 | 63                | 8                        | 0                | 24    | 1                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -                                  | -                 | -                        | -                | 1     | 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   | 25             | 26               | 15                     | 34             | 113   | 24                  |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Mand   | 25             | 30               | 20                     | 24             | 59    | 7                   |
| Kvinde   | 24             | 20               | 9                      | 46             | 54    | 17                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| Under 20 år  | -              | -                | -                      | -              | 1     | 0                   |
| 20-39 år   | 0              | 16               | 16                     | 68             | 6     | 1                   |
| 40-59 år   | 28             | 10               | 9                      | 53             | 21    | 4                   |
| 60-79 år   | 23             | 33               | 16                     | 28             | 67    | 16                  |
| 80 år eller derover  | 39             | 22               | 17                     | 22             | 18    | 3                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| Patienten  | 25             | 28               | 13                     | 35             | 104   | 21                  |
| Pårørende  | 25             | 0                | 37                     | 38             | 8     | 2                   |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Dansk  | 25             | 25               | 14                     | 35             | 111   | 21                  |
| Ikke dansk   | -              | -                | -                      | -              | 2     | 2                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Aorta ambulatorium   | -              | -                | -                      | -              | 2     | 4                   |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 25             | 25               | 11                     | 40             | 85    | 17                  |
| Karkirurgisk dagafsnit   | 40             | 20               | 40                     | 0              | 5     | 1                   |
| Sårcentrets ambulatorium   | 25             | 35               | 25                     | 15             | 20    | 2                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -              | -                | -                      | -              | 1     | 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   | 18           | 78  | 4      | 0               | 253   | 17                  |
| <b>Køn</b>   |              |     |        |                 |       |                     |
| Mand   | 16           | 79  | 4      | 0               | 122   | 6                   |
| Kvinde   | 19           | 78  | 4      | 0               | 131   | 11                  |
| <b>Aldersgruppe</b>                                |              |     |        |                 |       |                     |
| Under 20 år  | -            | -   | -      | -               | 1     | 0                   |
| 20-39 år   | 10           | 90  | 0      | 0               | 10    | 1                   |
| 40-59 år   | 12           | 79  | 9      | 0               | 43    | 3                   |
| 60-79 år   | 19           | 77  | 4      | 0               | 164   | 11                  |
| 80 år eller derover                                | 17           | 83  | 0      | 0               | 35    | 2                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>                            |              |     |        |                 |       |                     |
| Patienten  | 18           | 78  | 4      | 0               | 231   | 16                  |
| Pårørende  | 16           | 84  | 0      | 0               | 18    | 0                   |
| <b>Modersmål</b>                                   |              |     |        |                 |       |                     |
| Dansk  | 17           | 79  | 4      | 0               | 245   | 16                  |
| Ikke dansk   | 52           | 48  | 0      | 0               | 6     | 0                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                 |              |     |        |                 |       |                     |
| Aorta ambulatorium                                 | 29           | 67  | 4      | 0               | 24    | 3                   |
| Karkirurgisk amb. Viborg                           | 16           | 79  | 4      | 0               | 178   | 13                  |
| Karkirurgisk dagafsnit                             | 0            | 89  | 11     | 0               | 9     | 0                   |
| Sårcentrets ambulatorium                           | 22           | 78  | 0      | 0               | 41    | 1                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                     | -            | -   | -      | -               | 1     | 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 kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
|  | %                    | %                         | %   | n     |
| Alle   | 62                   | 24                        | 15  | 89    |
| <b>Køn</b>   |                      |                           |     |       |
| Mand   | 68                   | 22                        | 10  | 50    |
| Kvinde   | 54                   | 26                        | 21  | 39    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                      |                           |     |       |
| Under 20 år  | -                    | -                         | -   | 0     |
| 20-39 år   | -                    | -                         | -   | 4     |
| 40-59 år   | 59                   | 24                        | 18  | 17    |
| 60-79 år   | 68                   | 18                        | 14  | 57    |
| 80 år eller derover  | 46                   | 45                        | 9   | 11    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                      |                           |     |       |
| Patienten  | 63                   | 23                        | 14  | 81    |
| Pårørende  | 57                   | 14                        | 29  | 7     |
| <b>Modersmål</b>   |                      |                           |     |       |
| Dansk  | 61                   | 24                        | 15  | 88    |
| Ikke dansk   | -                    | -                         | -   | 1     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                      |                           |     |       |
| Aorta ambulatorium   | -                    | -                         | -   | 0     |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 60                   | 22                        | 18  | 55    |
| Karkirurgisk dagafsnit   | -                    | -                         | -   | 0     |
| Sårcentrets ambulatorium   | 67                   | 27                        | 6   | 33    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -                    | -                         | -   | 1     |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| 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) |                      |                           |     |       |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
|  | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
|  | %                    | %                         | %   | n     |
| Alle   | 69                   | 24                        | 7   | 46    |
| <b>Køn</b>   |                      |                           |     |       |
| Mand   | 70                   | 26                        | 4   | 27    |
| Kvinde   | 68                   | 21                        | 11  | 19    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                      |                           |     |       |
| Under 20 år  | -                    | -                         | -   | 0     |
| 20-39 år   | -                    | -                         | -   | 2     |
| 40-59 år   | 70                   | 20                        | 10  | 10    |
| 60-79 år   | 81                   | 15                        | 4   | 27    |
| 80 år eller derover  | 28                   | 57                        | 14  | 7     |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                      |                           |     |       |
| Patienten  | 71                   | 22                        | 8   | 41    |
| Pårørende  | -                    | -                         | -   | 4     |
| <b>Modersmål</b>   |                      |                           |     |       |
| Dansk  | 69                   | 24                        | 7   | 45    |
| Ikke dansk   | -                    | -                         | -   | 1     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                      |                           |     |       |
| Aorta ambulatorium   | -                    | -                         | -   | 0     |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 74                   | 21                        | 5   | 19    |
| Karkirurgisk dagafsnit   | -                    | -                         | -   | 0     |
| Sårcentrets ambulatorium   | 69                   | 27                        | 4   | 26    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -                    | -                         | -   | 1     |

**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  | 40            | 60   | 0       | 0                | 42    | 1                        |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand  | 46            | 54   | 0       | 0                | 26    | 0                        |
| Kvinde  | 31            | 69   | 0       | 0                | 16    | 1                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| 20-39 år  | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                        |
| 40-59 år  | 38            | 62   | 0       | 0                | 8     | 1                        |
| 60-79 år  | 50            | 50   | 0       | 0                | 26    | 0                        |
| 80 år eller derover   | 17            | 83   | 0       | 0                | 6     | 0                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten   | 40            | 60   | 0       | 0                | 37    | 1                        |
| Pårørende   | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk   | 41            | 59   | 0       | 0                | 41    | 1                        |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Aorta ambulatorium  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| Karkirurgisk amb. Viborg  | 35            | 65   | 0       | 0                | 17    | 1                        |
| Karkirurgisk dagafsnit  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| Sårcentrets ambulatorium  | 44            | 56   | 0       | 0                | 25    | 0                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? |               |      |         |                  |       |                          |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle   | 35            | 60   | 4       | 1                | 220   | 36                       |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 31            | 64   | 3       | 2                | 117   | 9                        |
| Kvinde   | 40            | 55   | 5       | 0                | 103   | 27                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| 20-39 år   | 0             | 100  | 0       | 0                | 8     | 2                        |
| 40-59 år   | 36            | 58   | 6       | 0                | 36    | 8                        |
| 60-79 år   | 33            | 61   | 4       | 1                | 146   | 20                       |
| 80 år eller derover  | 48            | 48   | 3       | 0                | 29    | 6                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 36            | 60   | 4       | 0                | 201   | 34                       |
| Pårørende  | 29            | 65   | 0       | 6                | 17    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 35            | 60   | 4       | 1                | 214   | 34                       |
| Ikke dansk   | 21            | 79   | 0       | 0                | 5     | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Aorta ambulatorium   | 38            | 56   | 6       | 0                | 16    | 7                        |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 32            | 61   | 5       | 1                | 157   | 26                       |
| Karkirurgisk dagafsnit   | 13            | 88   | 0       | 0                | 8     | 1                        |
| Sårcentrets ambulatorium   | 47            | 53   | 0       | 0                | 38    | 2                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -             | -    | -       | -                | 1     | 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         | 93       | 6        | 259   |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |
| Mand   | 0         | 93       | 7        | 127   |
| Kvinde   | 2         | 94       | 5        | 132   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |
| Under 20 år  | -         | -        | -        | 1     |
| 20-39 år   | 9         | 91       | 0        | 11    |
| 40-59 år   | 0         | 96       | 4        | 45    |
| 60-79 år   | 1         | 92       | 7        | 166   |
| 80 år eller derover  | 0         | 97       | 3        | 36    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |
| Patienten  | 1         | 94       | 5        | 239   |
| Pårørende  | 0         | 94       | 6        | 17    |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |
| Dansk  | 1         | 93       | 6        | 251   |
| Ikke dansk   | 0         | 100      | 0        | 6     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |
| Aorta ambulatorium   | 0         | 96       | 4        | 24    |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 1         | 93       | 6        | 185   |
| Karkirurgisk dagafsnit   | 0         | 100      | 0        | 9     |
| Sårcentrets ambulatorium   | 3         | 93       | 5        | 40    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -         | -        | -        | 1     |

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   | 2         | 92       | 6        | 108   | 154                  |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Mand   | 0         | 92       | 8        | 65    | 61                   |
| Kvinde   | 5         | 91       | 5        | 43    | 93                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |                      |
| Under 20 år  | -         | -        | -        | 1     | 0                    |
| 20-39 år   | -         | -        | -        | 2     | 9                    |
| 40-59 år   | 8         | 77       | 16       | 13    | 32                   |
| 60-79 år   | 1         | 93       | 6        | 72    | 98                   |
| 80 år eller derover  | 0         | 100      | 0        | 20    | 15                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |                      |
| Patienten  | 2         | 92       | 6        | 94    | 147                  |
| Pårørende  | 0         | 91       | 9        | 12    | 5                    |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |                      |
| Dansk  | 1         | 92       | 7        | 103   | 151                  |
| Ikke dansk   | 21        | 79       | 0        | 5     | 1                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Aorta ambulatorium   | 0         | 100      | 0        | 7     | 18                   |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 1         | 92       | 7        | 76    | 111                  |
| Karkirurgisk dagafsnit   | -         | -        | -        | 4     | 5                    |
| Sårcentrets ambulatorium   | 5         | 95       | 0        | 20    | 20                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -         | -        | -        | 1     | 0                    |

**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  | 67             | 28               | 5                      | 0              | 244   | 18                       |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 62             | 30               | 7                      | 1              | 115   | 10                       |
| Kvinde  | 71             | 26               | 3                      | 0              | 129   | 8                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år   | -              | -                | -                      | -              | 1     | 0                        |
| 20-39 år  | 64             | 36               | 0                      | 0              | 11    | 0                        |
| 40-59 år  | 66             | 29               | 5                      | 0              | 41    | 4                        |
| 60-79 år  | 66             | 28               | 6                      | 0              | 161   | 8                        |
| 80 år eller derover   | 77             | 20               | 0                      | 3              | 30    | 6                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 69             | 26               | 5                      | 0              | 222   | 18                       |
| Pårørende   | 49             | 40               | 6                      | 6              | 18    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 67             | 28               | 5                      | 0              | 236   | 18                       |
| Ikke dansk  | 69             | 31               | 0                      | 0              | 6     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Aorta ambulatorium  | 77             | 18               | 5                      | 0              | 22    | 4                        |
| Karkirurgisk amb. Viborg                                      | 65             | 29               | 6                      | 1              | 176   | 11                       |
| Karkirurgisk dagafsnit  | 63             | 38               | 0                      | 0              | 8     | 1                        |
| Sårcentrets ambulatorium                                      | 73             | 24               | 3                      | 0              | 37    | 2                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                | -              | -                | -                      | -              | 1     | 0                        |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? |                |                  |                        |                |       |                          |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle   | 82             | 16               | 2                      | 0              | 256   | 10                       |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 83             | 15               | 2                      | 0              | 124   | 4                        |
| Kvinde   | 81             | 17               | 2                      | 0              | 132   | 6                        |
| <b>Aldersgruppe</b>                                      |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år  | -              | -                | -                      | -              | 1     | 0                        |
| 20-39 år   | 64             | 36               | 0                      | 0              | 11    | 0                        |
| 40-59 år   | 73             | 22               | 5                      | 0              | 41    | 4                        |
| 60-79 år   | 87             | 11               | 2                      | 0              | 169   | 4                        |
| 80 år eller derover                                      | 77             | 23               | 0                      | 0              | 34    | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 83             | 15               | 2                      | 0              | 235   | 10                       |
| Pårørende  | 76             | 18               | 6                      | 0              | 17    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 82             | 16               | 2                      | 0              | 248   | 10                       |
| Ikke dansk   | 83             | 17               | 0                      | 0              | 6     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Aorta ambulatorium                                       | 92             | 8                | 0                      | 0              | 25    | 1                        |
| Karkirurgisk amb. Viborg                                 | 80             | 17               | 3                      | 0              | 181   | 8                        |
| Karkirurgisk dagafsnit                                   | 78             | 22               | 0                      | 0              | 9     | 0                        |
| Sårcentrets ambulatorium                                 | 88             | 13               | 0                      | 0              | 40    | 1                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                           | -              | -                | -                      | -              | 1     | 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  | 46             | 42               | 8                      | 3              | 259   | 6                        |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 45             | 42               | 9                      | 3              | 121   | 4                        |
| Kvinde  | 47             | 42               | 8                      | 3              | 138   | 2                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år   | -              | -                | -                      | -              | 1     | 0                        |
| 20-39 år  | 18             | 54               | 28                     | 0              | 11    | 0                        |
| 40-59 år  | 35             | 58               | 2                      | 4              | 45    | 0                        |
| 60-79 år  | 50             | 37               | 10                     | 4              | 167   | 4                        |
| 80 år eller derover   | 51             | 46               | 3                      | 0              | 35    | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 46             | 43               | 8                      | 3              | 237   | 6                        |
| Pårørende   | 54             | 40               | 6                      | 0              | 18    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 47             | 41               | 9                      | 3              | 251   | 6                        |
| Ikke dansk  | 17             | 83               | 0                      | 0              | 6     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Aorta ambulatorium  | 44             | 40               | 16                     | 0              | 25    | 1                        |
| Karkirurgisk amb. Viborg  | 46             | 43               | 8                      | 3              | 185   | 4                        |
| Karkirurgisk dagafsnit  | 44             | 33               | 22                     | 0              | 9     | 0                        |
| Sårcentrets ambulatorium  | 51             | 41               | 3                      | 5              | 39    | 1                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                      | -              | -                | -                      | -              | 1     | 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   | 70             | 24               | 3                      | 3              | 248   | 14                       |
| <b>Køn</b>                                     |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 72             | 22               | 2                      | 3              | 121   | 6                        |
| Kvinde   | 69             | 25               | 3                      | 2              | 127   | 8                        |
| <b>Aldersgruppe</b>                            |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år                                    | -              | -                | -                      | -              | 1     | 0                        |
| 20-39 år                                       | 40             | 39               | 10                     | 10             | 10    | 1                        |
| 40-59 år                                       | 60             | 35               | 5                      | 0              | 40    | 3                        |
| 60-79 år                                       | 76             | 17               | 3                      | 4              | 161   | 9                        |
| 80 år eller derover                            | 64             | 36               | 0                      | 0              | 36    | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                        |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten                                      | 71             | 23               | 3                      | 3              | 226   | 14                       |
| Pårørende                                      | 66             | 29               | 6                      | 0              | 18    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>                               |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 71             | 23               | 3                      | 3              | 241   | 13                       |
| Ikke dansk                                     | 58             | 21               | 21                     | 0              | 5     | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                             |                |                  |                        |                |       |                          |
| Aorta ambulatorium                             | 80             | 20               | 0                      | 0              | 25    | 1                        |
| Karkirurgisk amb. Viborg                       | 67             | 25               | 4                      | 4              | 175   | 11                       |
| Karkirurgisk dagafsnit                         | 67             | 33               | 0                      | 0              | 9     | 0                        |
| Sårcentrets ambulatorium                       | 82             | 18               | 0                      | 0              | 38    | 2                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                 | -              | -                | -                      | -              | 1     | 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   | 64             | 34               | 1                      | 1              | 211   | 46                       |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 60             | 37               | 2                      | 1              | 111   | 14                       |
| Kvinde   | 68             | 30               | 1                      | 1              | 100   | 32                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år  | -              | -                | -                      | -              | 1     | 0                        |
| 20-39 år   | 40             | 60               | 0                      | 0              | 10    | 1                        |
| 40-59 år   | 50             | 50               | 0                      | 0              | 36    | 8                        |
| 60-79 år   | 69             | 29               | 2                      | 1              | 137   | 30                       |
| 80 år eller derover  | 67             | 26               | 4                      | 4              | 27    | 7                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 65             | 33               | 1                      | 1              | 194   | 42                       |
| Pårørende  | 45             | 48               | 0                      | 7              | 15    | 2                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 65             | 33               | 1                      | 1              | 205   | 44                       |
| Ikke dansk   | 21             | 79               | 0                      | 0              | 5     | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Aorta ambulatorium   | 75             | 25               | 0                      | 0              | 16    | 8                        |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 63             | 35               | 1                      | 1              | 152   | 33                       |
| Karkirurgisk dagafsnit   | 43             | 57               | 0                      | 0              | 7     | 1                        |
| Sårcentrets ambulatorium   | 69             | 29               | 3                      | 0              | 35    | 4                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -              | -                | -                      | -              | 1     | 0                        |

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? |     |    |       |
|---|-----|----|-------|
|   | Nej | Ja | Antal |
|   | %   | %  | n     |
| Alle  | 94  | 6  | 260   |
| <b>Køn</b>  |     |    |       |
| Mand  | 94  | 6  | 123   |
| Kvinde  | 94  | 6  | 137   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |     |    |       |
| Under 20 år   | -   | -  | 1     |
| 20-39 år  | 92  | 8  | 11    |
| 40-59 år  | 89  | 11 | 45    |
| 60-79 år  | 95  | 5  | 169   |
| 80 år eller derover   | 97  | 3  | 34    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |     |    |       |
| Patienten   | 94  | 6  | 240   |
| Pårørende   | 94  | 6  | 17    |
| <b>Modersmål</b>  |     |    |       |
| Dansk   | 94  | 6  | 252   |
| Ikke dansk  | 100 | 0  | 6     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |     |    |       |
| Aorta ambulatorium  | 100 | 0  | 26    |
| Karkirurgisk amb. Viborg  | 92  | 8  | 186   |
| Karkirurgisk dagafsnit  | 88  | 13 | 8     |
| Sårcentrets ambulatorium  | 100 | 0  | 39    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -   | -  | 1     |

**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   | 10            | 50   | 40      | 0                | 10    | 3                                    |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Mand   | -             | -    | -       | -                | 4     | 1                                    |
| Kvinde   | 0             | 66   | 34      | 0                | 6     | 2                                    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Under 20 år  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| 20-39 år   | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| 40-59 år   | -             | -    | -       | -                | 3     | 2                                    |
| 60-79 år   | 20            | 40   | 40      | 0                | 5     | 1                                    |
| 80 år eller derover  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Patienten  | 11            | 55   | 34      | 0                | 9     | 3                                    |
| Pårørende  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Dansk  | 10            | 50   | 40      | 0                | 10    | 3                                    |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Aorta ambulatorium   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 11            | 44   | 44      | 0                | 9     | 3                                    |
| Karkirurgisk dagafsnit   | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| Sårcentrets ambulatorium   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? |                |                        |                  |                |       |                          |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                      | %                | %              | n     | n                        |
| Alle   | 81             | 15                     | 4                | 0              | 246   | 10                       |
| <b>Køn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Mand   | 76             | 19                     | 4                | 1              | 119   | 5                        |
| Kvinde   | 86             | 10                     | 4                | 0              | 127   | 5                        |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Under 20 år  | -              | -                      | -                | -              | 1     | 0                        |
| 20-39 år   | 64             | 18                     | 17               | 0              | 11    | 0                        |
| 40-59 år   | 90             | 10                     | 0                | 0              | 39    | 3                        |
| 60-79 år   | 82             | 13                     | 5                | 1              | 162   | 5                        |
| 80 år eller derover  | 73             | 27                     | 0                | 0              | 33    | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Patienten  | 81             | 15                     | 3                | 0              | 227   | 9                        |
| Pårørende  | 74             | 13                     | 13               | 0              | 16    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Dansk  | 81             | 15                     | 4                | 0              | 239   | 9                        |
| Ikke dansk   | 80             | 20                     | 0                | 0              | 5     | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Aorta ambulatorium   | 91             | 4                      | 4                | 0              | 23    | 2                        |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 86             | 11                     | 2                | 1              | 177   | 6                        |
| Karkirurgisk dagafsnit   | 43             | 29                     | 29               | 0              | 7     | 1                        |
| Sårcentrets ambulatorium   | 61             | 32                     | 8                | 0              | 38    | 1                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -              | -                      | -                | -              | 1     | 0                        |

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

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? |               |      |         |                  |       |  |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret |
|   | %             | %    | %       | %                | n     | n  |
| Alle  | 27            | 63   | 4       | 6                | 121   | 81   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Mand  | 17            | 69   | 6       | 7                | 68    | 30   |
| Kvinde  | 39            | 55   | 2       | 4                | 53    | 51   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| Under 20 år   | -             | -    | -       | -                | 0     | 1  |
| 20-39 år  | -             | -    | -       | -                | 3     | 3  |
| 40-59 år  | 11            | 63   | 21      | 5                | 19    | 16   |
| 60-79 år  | 30            | 62   | 1       | 6                | 83    | 53   |
| 80 år eller derover   | 31            | 69   | 0       | 0                | 16    | 8  |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| Patienten   | 27            | 63   | 5       | 5                | 107   | 79   |
| Pårørende   | 24            | 67   | 0       | 9                | 12    | 2  |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Dansk   | 27            | 62   | 4       | 6                | 115   | 80   |
| Ikke dansk  | 0             | 100  | 0       | 0                | 5     | 1  |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Aorta ambulatorium  | 71            | 29   | 0       | 0                | 7     | 10   |
| Karkirurgisk amb. Viborg  | 22            | 64   | 6       | 8                | 89    | 61   |
| Karkirurgisk dagafsnit  | -             | -    | -       | -                | 3     | 2  |
| Sårcentrets ambulatorium  | 38            | 62   | 0       | 0                | 21    | 8  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0  |

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  | 61             | 33               | 3                      | 2              | 264   |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Mand  | 58             | 35               | 6                      | 1              | 128   |
| Kvinde  | 65             | 30               | 1                      | 4              | 136   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |
| Under 20 år   | -              | -                | -                      | -              | 1     |
| 20-39 år  | 37             | 63               | 0                      | 0              | 11    |
| 40-59 år  | 56             | 42               | 2                      | 0              | 45    |
| 60-79 år  | 65             | 27               | 4                      | 4              | 172   |
| 80 år eller derover   | 57             | 40               | 3                      | 0              | 35    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |
| Patienten   | 63             | 33               | 2                      | 2              | 242   |
| Pårørende   | 44             | 39               | 11                     | 6              | 18    |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Dansk   | 62             | 32               | 4                      | 2              | 256   |
| Ikke dansk  | 31             | 69               | 0                      | 0              | 6     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Aorta ambulatorium  | 73             | 27               | 0                      | 0              | 26    |
| Karkirurgisk amb. Viborg  | 57             | 36               | 4                      | 3              | 188   |
| Karkirurgisk dagafsnit  | 44             | 56               | 0                      | 0              | 9     |
| Sårcentrets ambulatorium  | 78             | 15               | 5                      | 3              | 40    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -              | -                | -                      | -              | 1     |



**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   | 75 | 25                        | 186   | 73                                |
| <b>Køn</b>   |    |                           |       |                                   |
| Mand   | 71 | 29                        | 86    | 39                                |
| Kvinde   | 79 | 21                        | 100   | 34                                |
| <b>Aldersgruppe</b>  |    |                           |       |                                   |
| Under 20 år  | -  | -                         | 1     | 0                                 |
| 20-39 år   | 62 | 38                        | 8     | 3                                 |
| 40-59 år   | 81 | 19                        | 37    | 8                                 |
| 60-79 år   | 74 | 26                        | 114   | 54                                |
| 80 år eller derover  | 73 | 27                        | 26    | 8                                 |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |    |                           |       |                                   |
| Patienten  | 77 | 23                        | 169   | 68                                |
| Pårørende  | 68 | 32                        | 13    | 5                                 |
| <b>Modersmål</b>   |    |                           |       |                                   |
| Dansk  | 76 | 24                        | 180   | 71                                |
| Ikke dansk   | -  | -                         | 4     | 2                                 |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |    |                           |       |                                   |
| Aorta ambulatorium   | 88 | 12                        | 17    | 7                                 |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 76 | 24                        | 137   | 49                                |
| Karkirurgisk dagafsnit   | 78 | 22                        | 9     | 0                                 |
| Sårcentrets ambulatorium   | 61 | 39                        | 23    | 16                                |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -  | -                         | 0     | 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   | 27           | 72  | 1      | 0               | 131   | 1                  |
| <b>Køn</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Mand   | 21           | 77  | 2      | 0               | 56    | 0                  |
| Kvinde   | 32           | 68  | 0      | 0               | 75    | 1                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| Under 20 år  | -            | -   | -      | -               | 1     | 0                  |
| 20-39 år   | -            | -   | -      | -               | 4     | 1                  |
| 40-59 år   | 31           | 65  | 3      | 0               | 29    | 0                  |
| 60-79 år   | 29           | 71  | 0      | 0               | 81    | 0                  |
| 80 år eller derover  | 19           | 81  | 0      | 0               | 16    | 0                  |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| Patienten  | 28           | 71  | 1      | 0               | 121   | 1                  |
| Pårørende  | 23           | 77  | 0      | 0               | 9     | 0                  |
| <b>Modersmål</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Dansk  | 28           | 71  | 1      | 0               | 128   | 1                  |
| Ikke dansk   | -            | -   | -      | -               | 3     | 0                  |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Aorta ambulatorium   | 7            | 93  | 0      | 0               | 15    | 0                  |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 29           | 70  | 1      | 0               | 96    | 1                  |
| Karkirurgisk dagafsnit   | 14           | 86  | 0      | 0               | 7     | 0                  |
| Sårcentrets ambulatorium   | 38           | 62  | 0      | 0               | 13    | 0                  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -            | -   | -      | -               | 0     | 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  | 43           | 54  | 2      | 0               | 261   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 40           | 57  | 3      | 0               | 125   |
| Kvinde  | 46           | 52  | 1      | 1               | 136   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |
| Under 20 år   | -            | -   | -      | -               | 1     |
| 20-39 år  | 18           | 82  | 0      | 0               | 11    |
| 40-59 år  | 36           | 64  | 0      | 0               | 45    |
| 60-79 år  | 46           | 50  | 4      | 1               | 169   |
| 80 år eller derover   | 43           | 57  | 0      | 0               | 35    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |
| Patienten   | 43           | 54  | 2      | 0               | 242   |
| Pårørende   | 47           | 46  | 7      | 0               | 15    |
| <b>Modersmål</b>  |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 42           | 55  | 2      | 0               | 253   |
| Ikke dansk  | 69           | 31  | 0      | 0               | 6     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Aorta ambulatorium  | 50           | 46  | 4      | 0               | 26    |
| Karkirurgisk amb. Viborg  | 42           | 54  | 3      | 1               | 184   |
| Karkirurgisk dagafsnit  | 11           | 89  | 0      | 0               | 9     |
| Sårcentrets ambulatorium  | 46           | 54  | 0      | 0               | 41    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -            | -   | -      | -               | 1     |

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   | 38         | 58   | 3     | 0           | 262   |
| <b>Køn</b>   |            |      |       |             |       |
| Mand   | 36         | 60   | 4     | 0           | 126   |
| Kvinde   | 40         | 56   | 3     | 1           | 136   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |      |       |             |       |
| Under 20 år  | -          | -    | -     | -           | 1     |
| 20-39 år   | 30         | 60   | 10    | 0           | 10    |
| 40-59 år   | 36         | 61   | 0     | 2           | 44    |
| 60-79 år   | 40         | 55   | 5     | 0           | 171   |
| 80 år eller derover  | 31         | 69   | 0     | 0           | 36    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |            |      |       |             |       |
| Patienten  | 40         | 57   | 3     | 0           | 240   |
| Pårørende  | 22         | 73   | 6     | 0           | 18    |
| <b>Modersmål</b>   |            |      |       |             |       |
| Dansk  | 38         | 58   | 4     | 0           | 254   |
| Ikke dansk   | 35         | 65   | 0     | 0           | 6     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |            |      |       |             |       |
| Aorta ambulatorium   | 54         | 42   | 4     | 0           | 26    |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 36         | 60   | 4     | 1           | 185   |
| Karkirurgisk dagafsnit   | 22         | 78   | 0     | 0           | 9     |
| Sårcentrets ambulatorium   | 44         | 54   | 2     | 0           | 41    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -          | -    | -     | -           | 1     |

**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   | 34            | 61   | 1       | 3                | 70    | 14                       | 170                  |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Mand   | 30            | 68   | 0       | 2                | 40    | 9                        | 74                   |
| Kvinde   | 41            | 53   | 3       | 3                | 30    | 5                        | 96                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Under 20 år  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        | 1                    |
| 20-39 år   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                        | 9                    |
| 40-59 år   | 40            | 60   | 0       | 0                | 5     | 3                        | 37                   |
| 60-79 år   | 29            | 64   | 2       | 4                | 45    | 11                       | 109                  |
| 80 år eller derover  | 50            | 50   | 0       | 0                | 18    | 0                        | 14                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Patienten  | 39            | 60   | 2       | 0                | 57    | 13                       | 162                  |
| Pårørende  | 9             | 72   | 0       | 18               | 11    | 1                        | 6                    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Dansk  | 35            | 60   | 1       | 3                | 68    | 14                       | 164                  |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                        | 4                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Aorta ambulatorium   | -             | -    | -       | -                | 2     | 2                        | 19                   |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 30            | 68   | 0       | 3                | 37    | 11                       | 133                  |
| Karkirurgisk dagafsnit   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        | 9                    |
| Sårcentrets ambulatorium   | 42            | 52   | 3       | 3                | 31    | 1                        | 8                    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        | 1                    |

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  | 17            | 74   | 5       | 5                | 107   | 150                      |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand  | 13            | 77   | 2       | 8                | 53    | 72                       |
| Kvinde  | 21            | 70   | 7       | 2                | 54    | 78                       |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år   | -             | -    | -       | -                | 0     | 1                        |
| 20-39 år  | -             | -    | -       | -                | 2     | 9                        |
| 40-59 år  | 0             | 67   | 11      | 22               | 9     | 34                       |
| 60-79 år  | 18            | 76   | 2       | 4                | 80    | 89                       |
| 80 år eller derover   | 25            | 69   | 6       | 0                | 16    | 17                       |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten   | 17            | 73   | 5       | 5                | 96    | 140                      |
| Pårørende   | 11            | 89   | 0       | 0                | 10    | 7                        |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk   | 18            | 73   | 5       | 5                | 103   | 146                      |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 3     | 3                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Aorta ambulatorium  | 0             | 92   | 8       | 0                | 12    | 12                       |
| Karkirurgisk amb. Viborg  | 16            | 74   | 4       | 6                | 70    | 114                      |
| Karkirurgisk dagafsnit  | -             | -    | -       | -                | 3     | 6                        |
| Sårcentrets ambulatorium  | 29            | 67   | 5       | 0                | 21    | 18                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |

**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   | 55             | 16                     | 19               | 10             | 192   | 66                   |
| <b>Køn</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Mand   | 52             | 16                     | 21               | 11             | 102   | 21                   |
| Kvinde   | 58             | 17                     | 15               | 10             | 90    | 45                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Under 20 år  | -              | -                      | -                | -              | 0     | 1                    |
| 20-39 år   | 49             | 51                     | 0                | 0              | 6     | 5                    |
| 40-59 år   | 69             | 10                     | 13               | 7              | 29    | 16                   |
| 60-79 år   | 54             | 15                     | 19               | 12             | 137   | 32                   |
| 80 år eller derover  | 40             | 20                     | 30               | 10             | 20    | 12                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Patienten  | 57             | 15                     | 17               | 11             | 173   | 65                   |
| Pårørende  | 40             | 19                     | 34               | 7              | 15    | 1                    |
| <b>Modersmål</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Dansk  | 55             | 16                     | 19               | 11             | 187   | 63                   |
| Ikke dansk   | -              | -                      | -                | -              | 3     | 3                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Aorta ambulatorium   | 58             | 16                     | 16               | 11             | 19    | 6                    |
| Karkirurgisk amb. Viborg   | 58             | 15                     | 16               | 11             | 140   | 45                   |
| Karkirurgisk dagafsnit   | 40             | 20                     | 20               | 20             | 5     | 4                    |
| Sårcentrets ambulatorium   | 37             | 22                     | 37               | 4              | 27    | 11                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -              | -                      | -                | -              | 1     | 0                    |

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  | 71             | 23               | 4                      | 2              | 231   | 26                       |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 72             | 22               | 4                      | 2              | 114   | 13                       |
| Kvinde  | 71             | 24               | 3                      | 3              | 117   | 13                       |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år   | -              | -                | -                      | -              | 1     | 0                        |
| 20-39 år  | 64             | 36               | 0                      | 0              | 11    | 0                        |
| 40-59 år  | 63             | 26               | 8                      | 3              | 38    | 5                        |
| 60-79 år  | 76             | 18               | 3                      | 3              | 151   | 16                       |
| 80 år eller derover   | 63             | 37               | 0                      | 0              | 30    | 5                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                     |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 72             | 23               | 3                      | 2              | 214   | 24                       |
| Pårørende   | 71             | 22               | 7                      | 0              | 14    | 2                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 72             | 22               | 4                      | 2              | 224   | 26                       |
| Ikke dansk  | 35             | 65               | 0                      | 0              | 6     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Aorta ambulatorium  | 65             | 35               | 0                      | 0              | 17    | 6                        |
| Karkirurgisk amb. Viborg                                    | 69             | 23               | 5                      | 3              | 168   | 15                       |
| Karkirurgisk dagafsnit                                      | 71             | 29               | 0                      | 0              | 7     | 2                        |
| Sårcentrets ambulatorium                                    | 84             | 16               | 0                      | 0              | 38    | 3                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                              | -              | -                | -                      | -              | 1     | 0                        |





## 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               |  |                   | 6  |
| Kommunikation og information |  |                   | 9  |
| Kontaktperson                |  |                   | 1  |
| Kvalitet i behandling        |  |                   | 14 |
| Pleje                        |  |                   | 3  |
| Relationer til personale     |  |                   | 12 |
| Ventetid                     |  |                   | 0  |

## Karkirurgisk afdeling

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

| ID | Kommentarer - Aorta ambulatorium   | Modtagelsen  |
|----|--|--------------|
| 1  | En venlig og god modtagelse.   | Virkelig god |
| 3  | Jeg har kun været til screeningsundersøgelse []. Undersøgelsen tog ganske kort tid. Herligt og professionelt. Videregav undersøgelsens resultat til min læge. Der har intet være at klage over på nogen måde!  | Uoplyst      |
| 6  | Jeg var kommet i god tid, men nåede slet ikke at sidde ned, før jeg blev hentet.   | Virkelig god |
| 8  | Perfekt.   | Virkelig god |
| 10 | Smil!  | God          |
| ID | Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg   | Modtagelsen  |
| 1  | Virkelig godt, flinke personer. Følte, jeg kom i fokus.  | Virkelig god |
| 9  | Alt var super. Meget, meget sødt personale. Tusind tak.  | Uoplyst      |
| 12 | Meget positiv.   | Virkelig god |
| 15 | Alr var OK.  | Virkelig god |
| 17 | Nej.   | God          |
| 22 | Det var en kæmpe hjælp at få udleveret informationsmateriale til operationsforberedelse. Dette fordi der så var mulighed for at læse det hjemme med egne synshjælpemidler, hvilket havde været UMULIGT PÅ SYGEHUSET.   | Virkelig god |
| 23 | Der var smilende og venlige mennesker i afdelingen.  | Virkelig god |
| 24 | Ingen kommentarer, da jeg var der i ti minutter med besked om, at komme igen om et halvt år.   | Uoplyst      |
| 25 | Jeg har været i ambulatoriet mange gange. De kender mig (de fleste), og jeg får en rigtig god behandling pr. brev, telefon, og når jeg kommer, både af kontorpersonalet, sygeplejersken og lægerne. Der er tid til, at det gør ondt, og jeg bliver dårlig. De holder pause, til jeg er klar, og de kommer og spørger i den tid, der skal gå, inden jeg må komme hjem. Jeg skal forsat komme der, og jeg er meget tryk ved det. | Virkelig god |
| 27 | Sekretæren ved "lugen" er/var lige så "overlegen" som ved tidligere besøg. Meget lidt imødekommende. Jeg kan ikke vide, om hun er glad for at gå på arbejde? Hun er der i hvert fald ikke for at yde en positiv service!   | Dårlig       |
| 28 | Venlig og rar modtagelse.  | Virkelig god |
| 31 | Jeg var ventet, og fik straks hjælp.   | God          |
| 34 | Jeg synes, at modtagelsen og undersøgelsen [] var, hvad jeg havde forventet.   | God          |
| 35 | Synes, det var en god modtagelse. Bliver tilbudt kaffe m.m. Det betyder meget, når man kommer og er lidt nervøs, at folk er venlige, og man bliver "budt velkommen".   | God          |
| 36 | Venlig og smilende.  | Virkelig god |
| 37 | Kunne godt tænke mig, at jeg havde fået at vide, hvor lang ventetid der var. Jeg havde min mand med, og vi var i tvivl om, han skulle blive, eller han pga. den lange ventetid var nødt til at gå.   | God          |
| 40 | Dejligt venteværelse. Blade, drikkevarer, ja selv en strikkekurv til fri afbenyttelse :-)) Blev in-  | God          |

|           |  |                    |
|-----------|--|--------------------|
|           | formeret om den korte forventede ventetid af min kontaktsygeplejerske.   |                    |
| ✎ 41      | Jeg var der så kort tid, at jeg ikke har oplevet noget som helst negativt. Kun positivt.   | Virkelig god       |
| ✎ 48      | Jeg blev ikke tjekket rigtig ind og måtte vente.   | God                |
| ✎ 49      | Der var en lille smule forsinkelse [ved første besøg], og det kom sygeplejersken og fortalte. Dejligt at vide.   | Virkelig god       |
| ✎ 50      | Personalet var imødekommende og smilende.  | Virkelig god       |
| ✎ 51      | Jeg mødte en masse glade piger, der tog sig godt af mig.   | Virkelig god       |
| ✎ 55      | En god oplevelse på alle de punkter, jeg havde brug for.   | Virkelig god       |
| ✎ 58      | Dagen før var i ambulatoriet. Konstateret [tå] skulle fjernes næste dag. Blev sendt til blodprøve [ ], men der var [allerede] lukket. Jeg talte med blodbanken, men fik denne besked: 'Nu må de snart lære det. Gå bare tilbage til dem, ikke vores problem'. Det kalder jeg samarbejde? | God                |
| ✎ 59      | Jeg er i forvejen godt kendt med sygehuset. Modtagelsen var helt, som jeg forventede, og for at besvare spørgsmålet spurgte jeg mig selv, om den kunne have været bedre? Hertil måtte jeg svare "nej", og derfor svarede jeg virkelig god.   | Virkelig god       |
| ✎ 61      | Jeg blev kaldt ind til forundersøgelse, som var ok. Mødte op til behandling, hvor jeg først der blev informeret om risici. (Der manglede forudgående informationssamtale, fik jeg at vide. På baggrund af information om risici fravalgte jeg behandling!)                               | God                |
| ✎ 66      | Jeg har ikke været på sygehuset de sidste tre år og fylder ikke flere af den slags papirer ud. Har I ikke andet et få tiden til at gå med?   | Uoplyst            |
| ✎ 69      | Meget venlig.  | Virkelig god       |
| ✎ 70      | Venlige og imødekommende.  | God                |
| ✎ 73      | Glad og engageret modtagelse ved skranken. Skønt at opleve smil og hilsner, når personalet gik forbi i venterummet. En helt igennem god oplevelse!   | Virkelig god       |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Sårcentrets ambulatorium</b>  | <b>Modtagelsen</b> |
| ✎ 1       | Ingen kom.   | Virkelig god       |
| ✎ 3       | Smil, venlighed, ligefrem optræden.  | Virkelig god       |
| ✎ 4       | Det kan være svært at få nogle fra personalet til at forstå alvoren af mit sår.  | God                |
| ✎ 5       | Jeg er meget godt tilfreds med behandlingen.   | Virkelig god       |
| ✎ 6       | Varmt og godt.   | Virkelig god       |
| ✎ 7       | Bliver altid modtaget med et venligt smil og et gemytligt svar.  | Virkelig god       |

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

| <b>ID</b>   | <b>Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg</b>   | <b>Fejlhåndtering</b>                |
|---|---|--------------------------------------|
| 4   | Jeg skulle have en urinprøve med.   | Virkelig godt                        |
| 10  | Fejlmåling af blodtryk i ben.   | Dårligt                              |
| 12  | Fik en anden patients papirer i venteværelset.  | Godt                                 |
| 14  | Var blevet informeret om, at jeg skulle overnatte en enkelt nat, hvilket gjorde min søn og mig meget trygge, og som jeg også gjorde, da jeg for [flere] år siden fik det samme foretaget på andet sygehus. Men det kunne der ikke blive tale om. Det var alt for dyrt!  | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 21  | Lægen havde lidt for travlt.  | Uoplyst                              |
| 32  | Jeg var indlagt [ for nogle år siden], hvor jeg syntes, jeg fik stor hjælp, selvom alt hvad der kunne gå galt gik galt. Så var jeg indlagt igen [fire år efter]. Jeg havde faktisk ikke [troet] det kunne ske igen, men det gjorde det. Jeg følte jeg blev sparket ud af døren med besked om at: "Det ben skal af". | Uoplyst                              |
| 39  | Jeg var ikke informeret om, at jeg skulle have foretaget [behandlingen] ved besøget.  | Godt                                 |
| 40  | Jeg var fejlvisiteret! Jeg havde ringet til ambulatoriet, da jeg fik indkaldelsen, og forelagt min situation. Jeg skulle undersøges for [noget andet end henvisningen sagde]. Jeg fik at vide, at henvisningen var korrekt og mødte op. Jeg blev dog undersøgt for [det, jeg skulle]. Bonus.                        | Dårligt                              |
| 43  | Mit [] ben blev ikke behandlet på underbenet.   | Dårligt                              |
| 46  | Ingen.  | Uoplyst                              |
| 60  | Aflysning af tid.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 63  | Under tarmundersøgelsen gik apparatet i stykker, kikkerten måtte ud og erstattes af en anden, og det var ubehageligt.   | Godt                                 |
| 67  | Efter to og en halv time måtte jeg spørge, om de havde glemt mig.   | Uoplyst                              |
| 68  | At lægen ikke var informeret om årsagen til mit besøg. Han havde kun mit navn og tidspunkt.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 71  | Vedrørende medicin.   | Godt                                 |
| <b>ID    Kommentarer - Karkirurgisk dagafsnit</b>   |   | <b>Fejlhåndtering</b>                |
| 1   | Lægen udskrev mig ikke. Dukkede ikke op. Lang ventetid forgæves på lægen.   | Godt                                 |
| <b>ID    Kommentarer - Sårcentrets ambulatorium</b> |   | <b>Fejlhåndtering</b>                |
| 6   | Ingen fejl.   | Uoplyst                              |

## Karkirurgisk afdeling

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

| ID | Kommentarer - Aorta ambulatorium   | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1  | Sygeplejersken var utrolig venlig og informerede mig godt.   | Virkelig godt  |
| 2  | Var en screeningsundersøgelse.   | Godt           |
| 4  | Den obligatoriske undersøgelse ifølge tilsendte opfordring er et flot tilbud. Var ikke syg!  | Virkelig godt  |
| 5  | Jeg var/er overrasket over, at der skal gå [over to måneder] før undersøgelsen færdiggøres ved scanning på andet sygehus.  | Godt           |
| 7  | Jeg var indbudt til frivillig undersøgelse, og jeg oplevede det som meget positivt.  | Virkelig godt  |
| 10 | Svært at svare på spørgsmålene, da jeg bare var til en undersøgelse i forbindelse med et forskningsprojekt, og ikke fejlede noget.   | Virkelig godt  |
| ID | Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg   | Samlet indtryk |
| 2  | Jeg har i besvarelsen om ventetiden skrevet under 30 minutter. Jeg kunne ikke vinge af i ingen ventetid, men det var kun mellem 10 og 15 minutter, og det er i min vurdering aldeles glimrende.  | Virkelig godt  |
| 3  | Nej.   | Godt           |
| 6  | Lige efter bogen.  | Godt           |
| 10 | Uacceptabel fejl i forbindelse med blodtryksmåling. Dårlig kommunikation i ambulatoriet. Taler sprog, som min far ikke forstår. Eksempel: "Kan se, du er opereret for abdominal aorta aneurisme...".   | Dårligt        |
| 12 | En god og positiv oplevelse.   | Virkelig godt  |
| 16 | OK, har jeg fået snakket i telefon.  | Godt           |
| 22 | Det var godt :-)   | Virkelig godt  |
| 23 | Nogle undersøgelser (tryk i ben) laves i en by i Jylland, var bestilt fra lægerne i en anden by i Jylland. Fint samarbejde.  | Virkelig godt  |
| 27 | Jeg ville gerne have haft den samme læge til at forklare indgrebet [] som ved første ben.  | Godt           |
| 30 | Lægen [var utroligt svær at forstå].   | Dårligt        |
| 32 | Jeg kan ikke forstå, at min læge gav besked om, at jeg skulle tale med læge NN. Jeg så ikke skyggen af læge NN. De eneste, der er noget værd, er da læge NN og anden læge NN. Hvorfor så alle de [andre]. Så fik jeg luft.   | Uoplyst        |
| 35 | Jeg blev behandlet af flere forskellige læger. Det, synes jeg, var en anelse træls, da man skal til at forklare hele forløbet en gang til. Og følte måske, at jeg bare var et nummer i rækken. Men det skal siges, de var flinke, osv. Ville bare gerne, det var en fast person, der møder en, når man kommer :-)          | Virkelig godt  |
| 39 | Ambulatoriet havde ikke modtaget min journal fra tidligere operation.  | Godt           |
| 40 | Jeg er naturligvis træt af at have spildt Jeres og min tid, især da jeg havde forespurgt, om jeg var visiteret korrekt. Jeg synes, at Ambulatoriet kunne have sendt henvisning direkte til rette Ambulatorium [] i stedet for at sende mig tilbage til egen læge, som så skulle lave ny henvisning og ny ventetid til mig! | Godt           |
| 42 | Endnu ikke behandlet.  | Virkelig godt  |










|           |   |                       |
|-----------|---|-----------------------|
| ✎ 43      | Var til undersøgelse efter knap 14 dage, fordi jeg klagede over venstre ben, fik at vide, at det nok skulle blive godt, men det var jo slet ikke behandlet på underbenet.   | Godt                  |
| ✎ 45      | Ingen kommentarer.  | Virkelig godt         |
| ✎ 47      | [Siden sommer] sygemeldt og stadigvæk ingen resultat. Det er for dårligt. Det tager for lang tid.   | Godt                  |
| ✎ 50      | Meget information både ved læge og sekretær ved undersøgelse.   | Virkelig godt         |
| ✎ 51      | Det blev godt forklaret, hvad der skulle ske.   | Virkelig godt         |
| ✎ 52      | Der er ikke sammenhæng mellem sygehusene og egen læge. Patientjournal ville være godt, som fulgte en i forløbet.  | Virkelig godt         |
| ✎ 56      | Det har ikke hjulpet spor. Det er det samme som før [her] fire uger efter.  | Virkelig godt         |
| ✎ 59      | Undersøgelsen var et led i en forundersøgelse for en evt. operation, som er blevet fulgt op af undersøgelse på [andet sygehus], og Karkirurgisk skal scanne min hovedpulsåre igen i [vinter]. Det er min opfattelse, at undersøgelsesforløbet fungerer fremragende inklusiv kommunikationen mellem flere ambulatorier og egen læge. Skal jeg hælde en bagatel malurt i bægeret, skete der en smutter med forglemmelse af udstedelse af en recept til noget medicin, jeg skulle hente på et apotek, men en enkelt opringning til ambulatoriet løste det problem. | Virkelig godt         |
| ✎ 63      | Forløbet var som forventet.   | Godt                  |
| ✎ 64      | Fint samarbejde. Kunne nøjes med én dag på forskellige afdelinger med tider forskudt. Var ikke kendt med Viborg. Blev fulgt fra den ene til den anden afdeling. Tak for det!  | Virkelig godt         |
| ✎ 70      | Følte, man var meget optaget af at sikre mig alle relevante undersøgelser hurtigt forud for min kones operation. Meget tilfredsstillende.   | Godt                  |
| ✎ 73      | Det var hurtigt, præcist og effektivt. Kunne ikke være bedre!   | Virkelig godt         |
| ✎ 74      | God behandling.   | Virkelig godt         |
| ✎ 75      | Var til undersøgelse/samtale vedrørende smerter [i legemsdel]. Fik at vide, at det kunne være en følgevirkning af operation [for nogle år tilbage]. Smerterne begyndte imidlertid først nogle år senere. Jeg fik at vide at det eneste, der var at gøre, var at gå lange ture dagligt.  | Dårligt               |
| ✎ 76      | Jeg syntes selv, at det var lidt overkill, at min læge havde sendt mig til ambulatoriet, selvom jeg faktisk var glad for at få foretaget undersøgelsen. Personalet i ambulatoriet var rigtig gode til at få mig til at føle mig godt tilpas og tage mig alvorligt og få mig til at føle, at det var godt, jeg blev undersøgt og at det ikke bare var noget pjat fra min side. Der var en meget god og frisk stemning mellem lægen og sygeplejersken. Det var en rigtig god oplevelse ;o)  | Virkelig godt         |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Sårcentrets ambulatorium</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
| ✎ 4       | Personalet var søde og lyttende, når det drejede sig om smalltalk. Men jeg manglede i nogen grad nogen, som tog mit problem alvorligt og tog ansvar. Ansvaret blev i høj grad lagt på mig selv.   | Uoplyst               |

## Karkirurgisk afdeling

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

| ID | Kommentarer - Aorta ambulatorium   | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2  | Fint at få resultatet med hjem på dagen.   | Godt           |
| 4  | Efter ca. 20 minutter, svar på diverse prøver! Virkelig tilfredsstillende.   | Virkelig godt  |
| 6  | Der blev hele tiden informeret om, hvad personalet ville gøre og hvorfor, så man følte sig helt tryk under forløbet.   | Virkelig godt  |
| 10 | De to medarbejdere virkede imødekommende og kompetente. Var gode til at forklare fortløbende, hvad de gjorde og hvorfor.   | Virkelig godt  |
| ID | Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg   | Samlet indtryk |
| 2  | Ved det sidste besøg forklarede lægen tydeligt, hvad der talte for eller imod en evt. behandling, så beslutningen var ene og alene min. Men jeg følte, jeg havde fået god hjælp til at træffe det rette valg.  | Virkelig godt  |
| 5  | NOGLE af lægerne er rent kommunikationsmæssigt et problem for mig.   | Godt           |
| 10 | Ikke nødvendigt, at min [forælder] skal køre [langt] for at få at vide på to minutter, at det ikke er hensigtsmæssigt at blive opereret. Den information kunne egen læge give. Ovenstående drejer sig om andet besøg, hvor min [forælder] ikke blev undersøgt.   | Dårligt        |
| 14 | Fik ikke noget skriftligt i ambulatoriet, men noget sendt hjem.  | Godt           |
| 16 | Der var ikke noget at klage over.  | Godt           |
| 17 | Nej.   | Godt           |
| 23 | Informationen er god, når jeg stiller spørgsmål, og det er vigtigt for mig at blive hørt, og det bliver jeg.   | Virkelig godt  |
| 27 | Udmærket, bortset fra receptionisten (stakkels kolleger).  | Godt           |
| 28 | Resultatet på prøverne skulle sendes til Viborg Sygehus, hvor jeg så blev orienteret.  | Virkelig godt  |
| 30 | Kan ikke svare sig, idet I ikke retter noget alligevel.  | Dårligt        |
| 32 | Jeg kæmper en kamp med det sidst opererede ben ved at gå, og går jeg, ved jeg ikke, om det lykkes, men jeg prøver. Der er sket noget med [benet]. Det er ikke jeres fortjeneste, at benet sidder der endnu.  | Uoplyst        |
| 40 | Jeg fik at vide, at scanningerne af abdominale aorta var normale, og så sagde han/lægen, at jeg burde fået foretaget samme scanning igen om fem år. Jeg fik ikke spurgt hvorfor, og HVIS det er meningen, vil det være optimalt, om Regionshospitalet Viborg automatisk indkalder mig til den tid.   | Godt           |
| 44 | Har fået ny tid.   | Virkelig godt  |
| 47 | Det tager for lang tid.  | Godt           |
| 50 | Det, der står i informationsmaterialet, er ikke lig med det, de gør (f.eks. står der 'med lokalbedøvelse', men det er der ikke). Savner viden om, hvad skumbehandling er/gør, i informationsmaterialet, lidt mere uddybende (kan selvfølgelig søge på nettet). Der kunne evt. være et link. Savner viden vedrørende tiden efter behandlingen og om, hvad der kan forventes af symptomer. | Virkelig godt  |
| 51 | Meget tilfreds.  | Virkelig godt  |



|  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
|   | 52 Der er styr på alt, når man først er det rigtige sted for sin behandling.  | Virkelig godt         |
|   | 57 Den skriftlige information skulle jeg tage med ind til en anden afdeling. Jeg forstod ikke, hvad der stod. Men det var godt, at man kunne lægge tiden for undersøgelsen på samme dag som svaret på undersøgelsen. Dog var det svar, jeg fik, utrolig kort og lægen havde slet ikke tid til mig.  | Godt                  |
|   | 59 God og fyldestgørende. Den mundtlige information var afstemt til mig og den viden, jeg i forvejen havde og gav udtryk for at have.   | Virkelig godt         |
|   | 62 Uddybende information vil være hensigtsmæssig at levere på skrift.   | Godt                  |
|   | 63 Da jeg har gennemgået undersøgelsen tidligere, havde jeg ikke brug for information. Den skriftlige information, jeg taler om, var et brev om resultatet af undersøgelsen, og det var ualmindeligt venligt, tydeligt, tilfredsstillende, næsten hjerteligt. Tak for det!  | Godt                  |
|   | 73 Fantastisk positiv og kompetent behandling.  | Virkelig godt         |
|   | 75 Jeg havde to spørgsmål vedrørende min operation [for nogle år tilbage]. Skal jeg ikke have tjekket, om udposningen, jeg på daværende tidspunkt havde [], var i ro. Lægen oplyste min kone om, at der var en udposning [], som forsvandt under operationen. Det er vort ønske, at der holdes øje med dette. Vi fik som svar, at det stod der ikke noget om i journalen, og at man ikke kunne skaffe oplysninger herom, da scanningen var foretaget på et andet sygehus. | Dårligt               |
|   | 76 God og uddybende information. Jeg var helt tryk, da jeg gik hjem.  | Virkelig godt         |
| <b>ID Kommentarer - Sårcentrets ambulatorium</b>                                   |   | <b>Samlet indtryk</b> |
|  | 6 Nej.  | Virkelig godt         |

## Karkirurgisk afdeling

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

| ID | Kommentarer - Aorta ambulatorium  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1  | Jeg har kun godt at sige. Det eneste negative var, da jeg besøgte min egen læge, havde han IKKE fået besked og måtte ringe til Aorta Ambulatorium.  | Virkelig godt  |
| 9  | Var rigtig glad for personlig telefonsamtale angående blodprøver.   | Godt           |
| ID | Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg  | Samlet indtryk |
| 10 | Anbefalet træning, men NN formår ikke selvstændigt at træne. Genoptræningsplan?   | Dårligt        |
| 20 | Nej.  | Godt           |
| 22 | Hjemmeplejen dukkede aldrig op. Det var på sygehuset aftalt, at hjemmeplejen ville komme og hjælpe med at give støttestrømper på og hjælpe med aftagning. Strømperne blev derfor kun brugt to dage.   | Virkelig godt  |
| 23 | Jeg ryger ikke og er godt klar over vægtens betydning. Derfor har jeg omlagt kost og begyndt at dyrke mere motion.  | Virkelig godt  |
| 30 | Ryger og dermed uinteressant.   | Dårligt        |
| 40 | Jeg havde et fint forløb med fin tid i venteværelset, kontaktlæge og sygeplejerske, som var interesserede i mit ærinde og fin forklaring på min "bonusundersøgelse". Så fik jeg jo det tjekket! Derfor mange vurderinger som "god", selvom jeg ikke fik det, som jeg kom for, og må vente til [næste sommer]. | Godt           |
| 59 | Kun at jeg er helt tilfreds.  | Virkelig godt  |
| 63 | Min første undersøgelse fandt sted for [flere] år siden. Jeg fik besked, om at jeg ville blive indkaldt "om et par år". Jeg har ikke rykket for en indkaldelse, da jeg ikke har haft symptomer.   | Godt           |
| 71 | Det er for langt at køre til Viborg fra [hjemby] kun for at blive trykket på benet. Det kunne ens egen læge lige så godt have gjort.  | Godt           |
| 75 | På min kones forespørgsel om min [sygdom] efter operationen, var sygeplejersken meget bedre til at forklare, hvad det var, end lægen var. At få at vide [at der var nogle problemer], men at det er en biting i forhold til, hvad jeg var igennem, da jeg blev opereret, var ikke særlig betryggende.         | Dårligt        |
| ID | Kommentarer - Sårcentrets ambulatorium  | Samlet indtryk |
| 2  | Jeg var ikke klar over [dette] før senere. Ambulatoriet havde sendt kommunen en besked om at hjælpe mig, efter foden [var blevet behandlet], men kommunen kontaktede mig overhovedet IKKE. Men jeg klarede [det] selv.  | Godt           |
| 3  | Jeg har fortsat sår til behandling og meget dårligt eller intet blodomløb fra knæene og ned.  | Godt           |

## Karkirurgisk afdeling

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

| ID | Kommentarer - Aorta ambulatorium   | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1  | Venteværelset er hyggeligt. Læsestoffet tilfredsstillende. Dejligt sted at komme:) [Fysiske rammer]  | Virkelig godt  |
| 4  | En stor opmuntring, at en undersøgelse kan have et så hurtigt forløb. Meget veltilrettelagt, som de to sygeplejersker samarbejdede! [Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt  |
| 5  | [ ] Jeg vil benytte lejligheden til at gøre opmærksom på de dårlige parkeringsforhold. Jeg kørte længe rundt og ledte efter en tom bås, men da tidspunktet for mødet til undersøgelsen nærmede sig, måtte jeg stille bilen. Det var på et sted, hvor trafikken uhindret kunne passere, men jeg fik en bøde. [Fysiske rammer] | Godt           |
| 6  | Jeg synes, det var en god oplevelse. Personalet (to damer) var imødekomende, humoristiske og helt nede på jorden, og de spørgsmål jeg havde, blev godt besvaret. Jeg har kun godt at sige om forløbet. [Relationer til personale]  | Virkelig godt  |
| 7  | Jeg fik gennem hele undersøgelsen at vide, hvad der skulle ske og hvorfor, af to utroligt søde personer, som også havde overskud til en spøg. [Kommunikation og information, Relationer til personale]   | Virkelig godt  |

| ID | Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1  | Jeg blev henvist et andet sygehus i forbindelse med en evt. anden sygdom. Nu har jeg fået brev fra det andet sygehus, men først [om to år]. Da jeg har arbejdet [uafbrudt hele mit liv] er det ikke i orden, hvis det er en livstruende sygdom. Nu går jeg at tænke på om det andet sygehus har set på billeder fra CT skanning fra Viborg Sygehus, eller bare jeg fik lidt mere at vide. Viborg sygehus har givet god oplysning om min [sygdom]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt  |
| 7  | Der er nok meget, der ikke er aktuelt for mig og min kone, da vi har sukkersyge begge to. Vi læser meget om diabetes, om hvordan vi skal takle det, og vi tager prøver af og til.   | Godt           |
| 8  | Jeg blev informeret om, hvad der kan gøres, hvis [min tilstand] bliver værre. [Kommunikation og information]  | Godt           |
| 10 | At patienter, der ikke skal opereres, hjælpes bedre med livsstilsændringer. At information gives via egen læge i tilfælde, hvor patienten skal køre langt, og hvor der alligevel ikke undersøges. At kommunikation forbedres. Måtte [formidle informationerne] for min far. [Kommunikation og information, Pleje]   | Dårligt        |
| 11 | Utrolig venligt personale og læge. Rar atmosfære, som man føler sig tryk og rolig ved, og man får en fin information om, hvad der skal ske under og efter behandlingen. Det gælder også andre afdelinger i Viborg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]  | Virkelig godt  |
| 12 | Oplevede en venlig og positiv stemning. En virkelig god kontakt med den undersøgende læge og sygeplejerske. [Relationer til personale]  | Virkelig godt  |
| 13 | Lidt for meget samlebandsundersøgelser. Læger lidt fraværende, og ikke sat sig ordentlig ind i mit forløb. Sygeplejerske virker mere nærværende. [Pleje, Relationer til personale]  | Godt           |
| 14 | Synes, det var et meget koldt venteværelse. Synes man var stuvet noget sammen på hvilestuen (en noget rodet stue). Men rigtigt sødt og venligt personale. God behandling og rigtigt godt resultat.  | Godt           |

|    |   |               |
|----|---|---------------|
|    | [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]   |               |
| 15 | Jeg mødte stor venlighed og hjælpsomhed fra alle sider. Alle virkede meget kompetente på hver deres område.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]  | Virkelig godt |
| 16 | Hvis jeg skal sige noget, så var det forkert tidspunkt med hensyn til de gravide kvinder.   | Godt          |
| 18 | Ved amputation []. Det fungerer fint nu et år efter. Tak.   | Uoplyst       |
| 19 | Jeg har erfaret, at det er godt med sms-besked. Der er to indkaldelser, der ikke er modtaget, og det er uvist, om det er postvæsnet, men min bopæl er ret central.<br>[Kommunikation og information]  | Virkelig godt |
| 22 | At der var mulighed for drikkevarer, og mulighed for at strikke i ventetiden.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt |
| 23 | Er tilfreds med det samlede indtryk, og er glad for at være under kontrol hvert halve år.<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt |
| 26 | God hjælp til et gammelt menneske, der ikke selv kunne finde de forskellige afdelinger.<br>[Pleje]  | Virkelig godt |
| 27 | Et smil på læben koster ingenting!<br>[Relationer til personale]  | Godt          |
| 29 | Det er meget svært, når man kommer med et håb om at få det bedre, som desværre ikke kunne lade sig gøre, men det havde været dejligt, hvis man kunne se papirerne fra det andet sygehus. Men alt i alt var det positivt, at man føler at blive godt modtaget.<br>[Kommunikation og information] | Godt          |
| 33 | Meget venligt og professionelt.   | Virkelig godt |
| 35 | Synes det var nogle meget venlige og rare mennesker, der har haft med mig at gøre! God service.<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt |
| 36 | Meget venligt og smilende personale og især en meget ligefrem læge.   | Godt          |
| 38 | Personalet var og har altid været venlige og smilende, de gange jeg var til undersøgelse. Det skal de roses for.<br>[Relationer til personale]  | Virkelig godt |
| 40 | Hvis patienter er fejlvisiterede, bør de henvise til den rette afdeling. Letter arbejdsgangen og ventetiden?! Hvis afdelingen finder grund til gentagelse af undersøgelsen, bør de indkalde patienten automatisk til den vurderede tid.<br>[Kvalitet i behandling]                              | Godt          |
| 43 | Jeg har være til undersøgelse, behandling og kontrol i alt fem gange indtil nu. Skal igen for at få ordnet [mit ene] ben. Har mødt nyt personale (læge og sygeplejerske) hver eneste gang. Det kunne være rart, at én i det mindste var genganger.<br>[Kontaktperson]                           | Godt          |
| 44 | Efter jeg kom hjem, er jeg begyndt at tage nogle tabletter mod vandladningsbesvær, og så har jeg ikke så mange smerter i benene, når jeg går.   | Virkelig godt |
| 45 | Alt der blev gjort i ambulatoriet af personalet, blev gjort særlig godt. Tak for det.<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt |
| 49 | Jeg ringede efter en måned til ambulatoriet og blev stillet direkte igennem til en læge. Meget tilfredsstillende. Professionelt ambulatorium med kvalificeret personale.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt |
| 50 | Meget positivt at komme på Regionshospital i Viborg. Imødekommende, punktlig og informerende personale.<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt |

|           |   |                       |
|-----------|---|-----------------------|
| ✎ 53      | Alt super.  | Godt                  |
| ✎ 54      | SUPER GODT forløb.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt         |
| ✎ 57      | Jeg ved godt, der ikke er ressourcer til det, men det ville være godt, hvis man kom ind på en enestue. Man ligger side om side med en anden person kun med forhæng mellem og skal sige både personnummer, sygdomsforløb osv. Det er utrygt!<br>[Fysiske rammer]                                     | Godt                  |
| ✎ 59      | Da jeg har givet topkarakter på næsten alle punkter, er det svært at foreslå forbedringer.  | Virkelig godt         |
| ✎ 64      | Fin, fin behandling. Det er den bedste afdeling i Danmark! Afdelingen skal have megen ros. Man følte sig næsten hjemme. Tak for en flot behandling!<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt         |
| ✎ 65      | Jeg synes, det er dårligt, at det er læger og sygeplejersker, der er svære at forstå. Jeg er heller ikke tilfreds med resultatet. Ingen information om, hvordan man får strøm på, og den fandtes kun i én størrelse.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]                       | Dårligt               |
| ✎ 72      | Jeg synes, at den skriftlige information udleveret af en sygeplejerske burde følges op af en mundtlig. Sygeplejersken sad bare og så til og gav mig et skriftligt materiale uden ordentlig opfølgning.<br>[Kommunikation og information]  | Uoplyst               |
| ✎ 73      | Kunne godt tænke mig, at pressen/offentligheden ville vise, hvor godt og effektivt vores hospital er. Der må være mange flere gode historier.<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt         |
| ✎ 74      | Varmere farver i lokalerne og lidt højere temperaturer.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt         |
| ✎ 75      | Sygeplejersken var virkelig dygtig og kompetent. Lægen kunne have sat sig ind i, hvorfor jeg kom, i stedet for at indlede med at spørge om dette. Derudover synes jeg ikke, at jeg fik nogen hjælp ud over at få at vide, at det er godt at gå ture på trods af smerten.<br>[Kvalitet i behandling] | Dårligt               |
| ✎ 76      | God stemning og kompetente folk. Jeg følte mig i gode hænder.<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt         |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Sårcentrets ambulatorium</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
| ✎ 2       | Venligt personale. Alle.<br>[Relationer til personale]  | Godt                  |
| ✎ 5       | De er rigtigt dygtige. De gør alt, hvad der står i deres magt.  | Virkelig godt         |



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

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

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

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

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

