

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**DERMATO-VENEROLOG. S**

**Aarhus Universitetshospital**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	419
Besvarelser fra afdelingens patienter:	214
Afdelingens svarprocent:	51%

### **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.



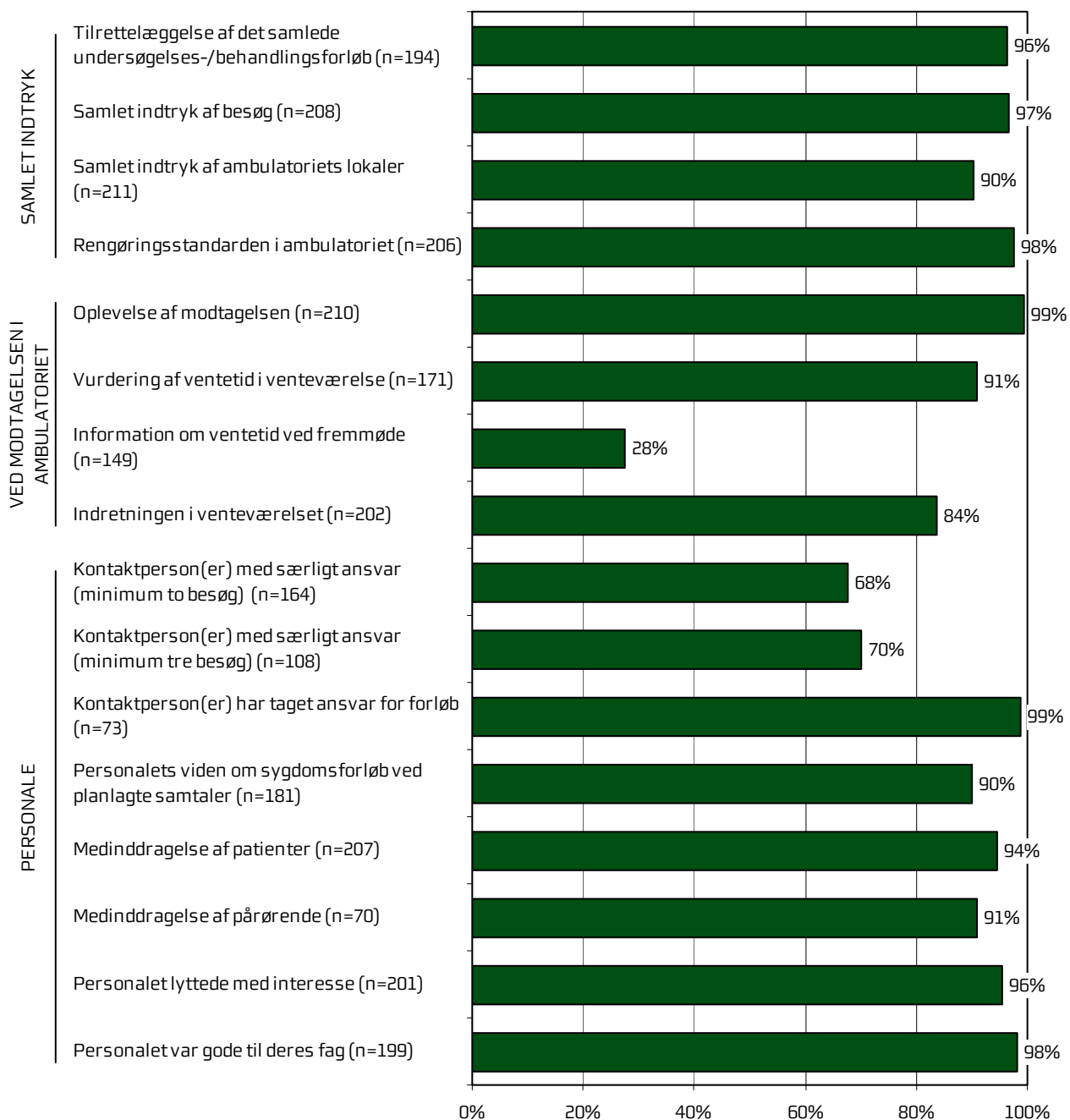


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

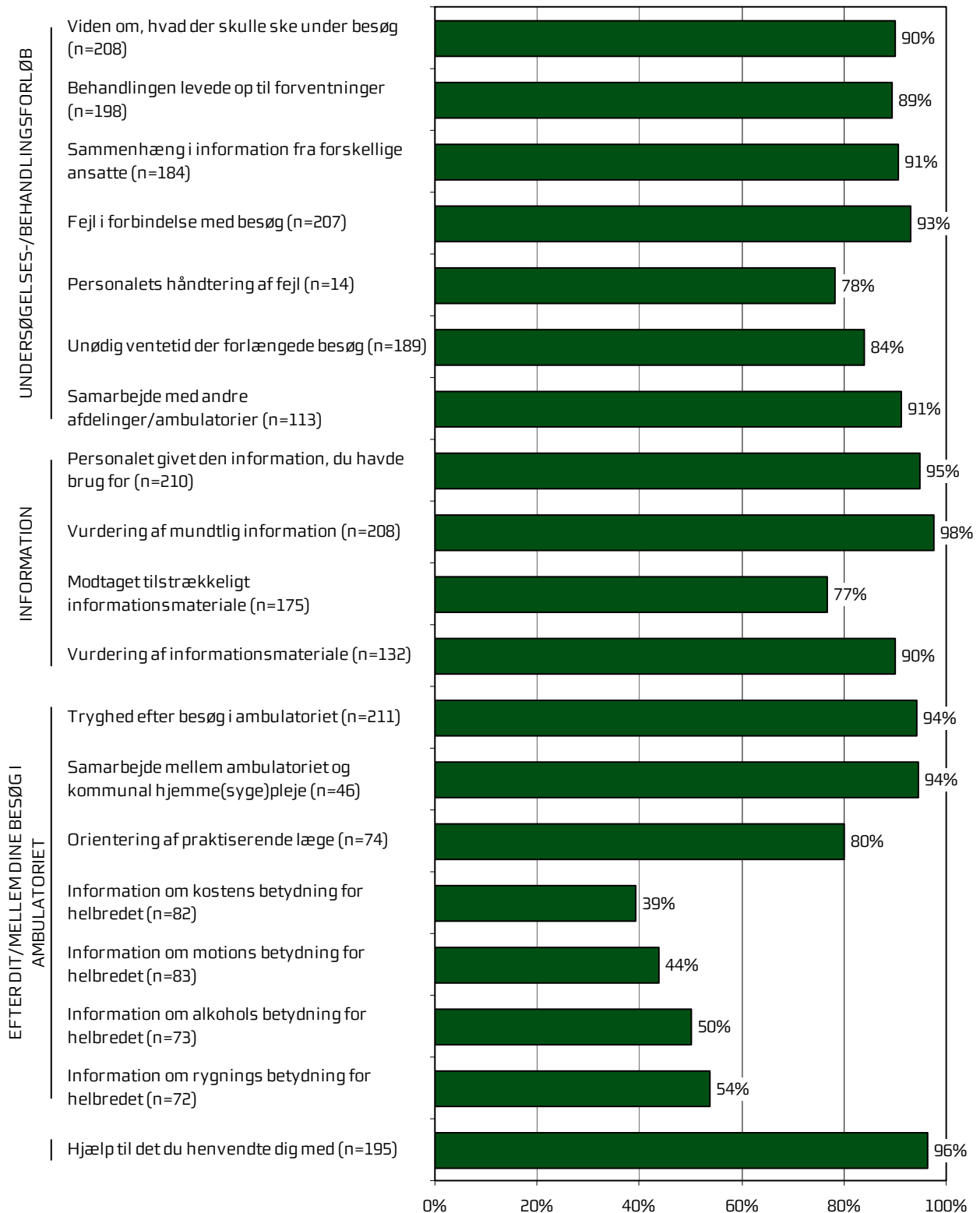
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Dermato-venerolog. S

2011-tallet er for: Dermato-Venerologisk Afdeling S

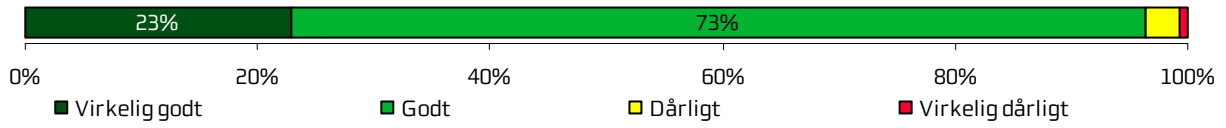
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

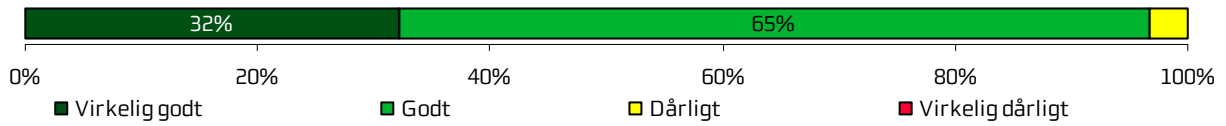
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

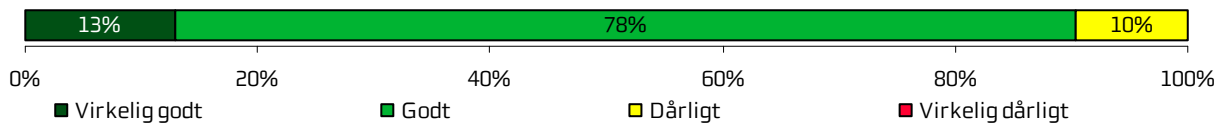
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=194)



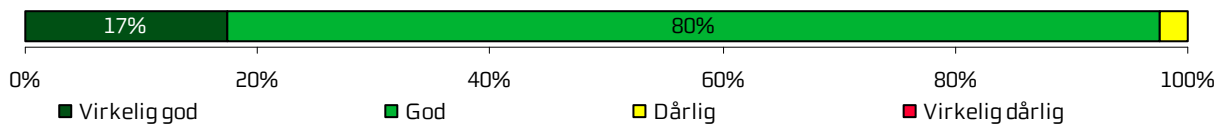
Samlet indtryk af besøg (n=208)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=211)



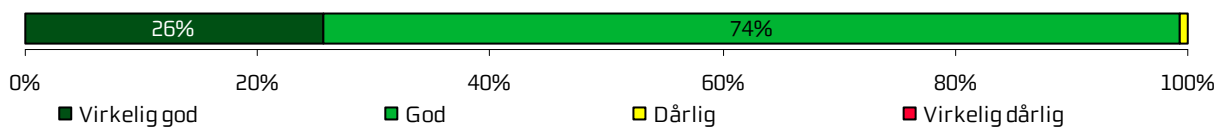
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=206)



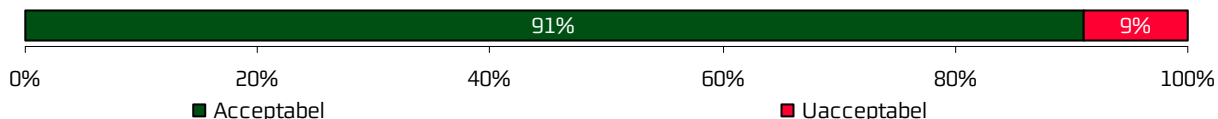
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	93 %	92 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	93 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	90 %	91 %	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 % *	95 %	97 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

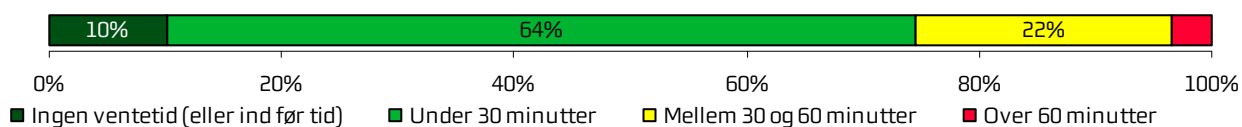
Oplevelse af modtagelsen (n=210)



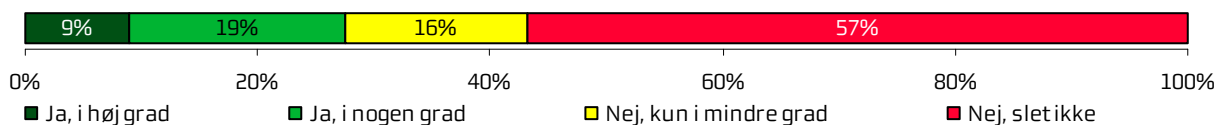
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=171)



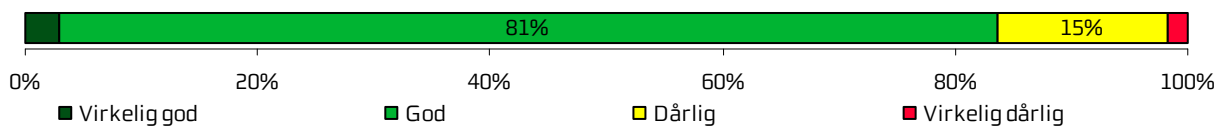
Længde af ventetid i venteværelse (n=164)



Information om ventetid ved fremmøde (n=149)



Indretningen i venteværelset (n=202)

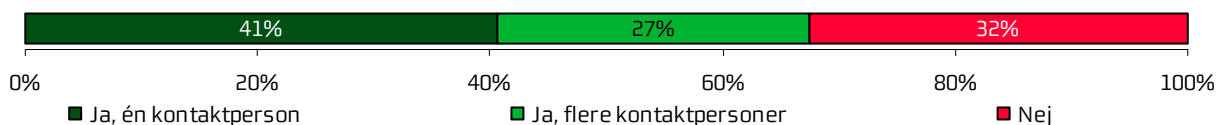




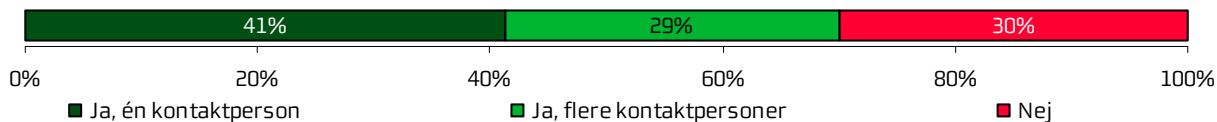
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	91 %	87 %	96 % *	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	28 %	44 % *	22 %	59 % *	27 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	87 %	83 %	91 % *	63 % *	80 % *

## Personale

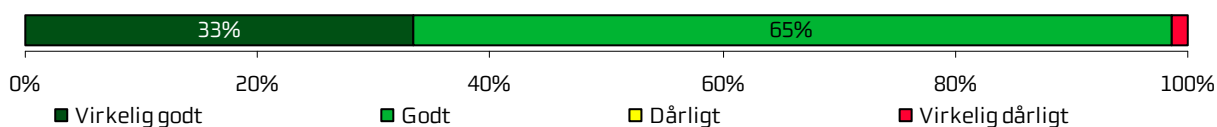
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=164)



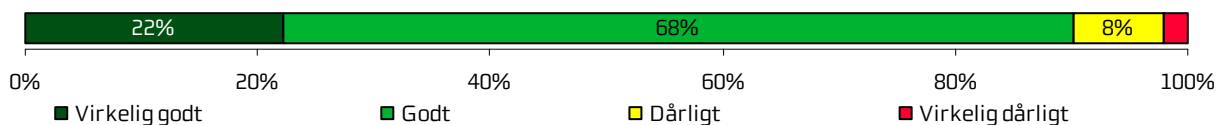
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=108)



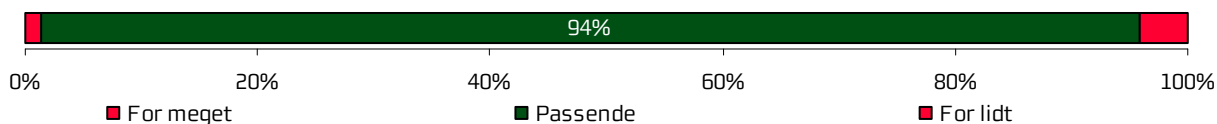
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=73)



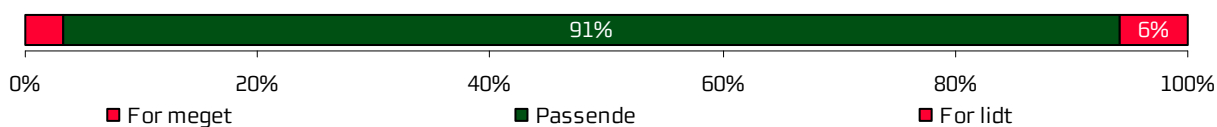
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=181)



Medinddragelse af patienter (n=207)



Medinddragelse af pårørende (n=70)



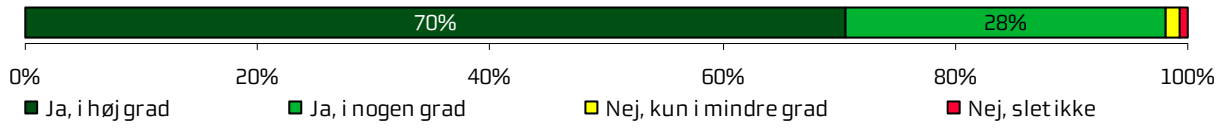
Personalet lyttede med interesse (n=201)



	2013	2012	2011	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)	68 %	63 %	63 %	87 % *	66 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	70 %	67 %	67 %	92 % *	70 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	94 %	93 % *	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	92 %	84 %	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	91 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	96 %	82 %	95 %	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	95 %	92 %	98 %	92 %	96 % *

## Personale (fortsat)

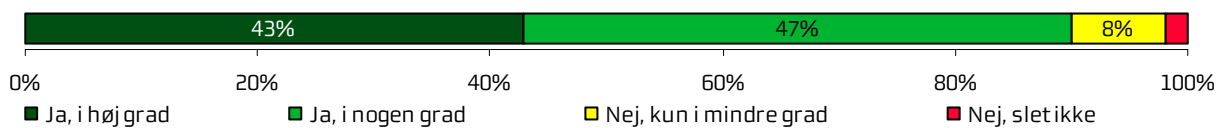
Personalet var gode til deres fag (n=199)



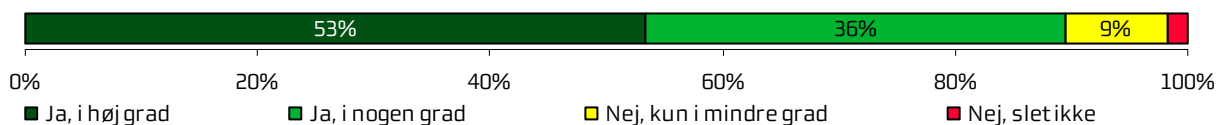
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	94 % *	99 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

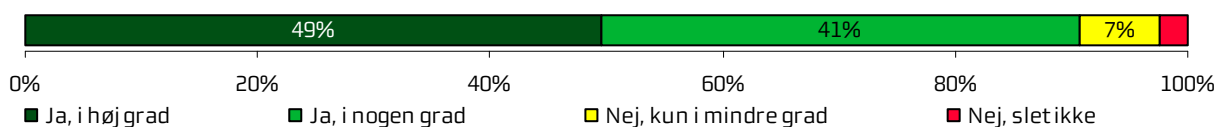
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=208)



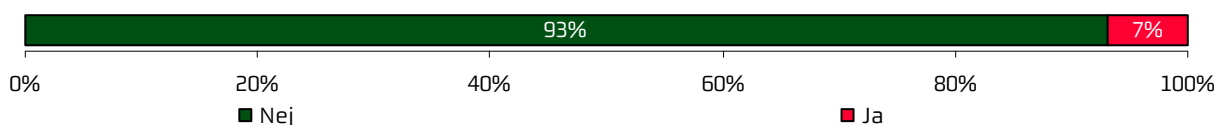
Behandlingen levede op til forventninger (n=198)



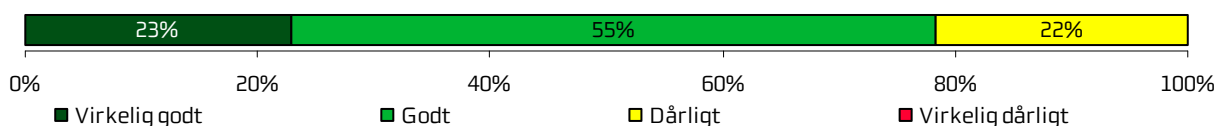
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=184)



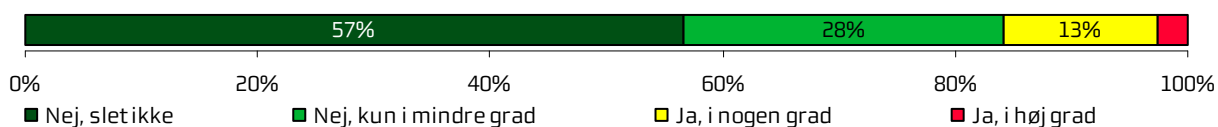
Fejl i forbindelse med besøg (n=207)



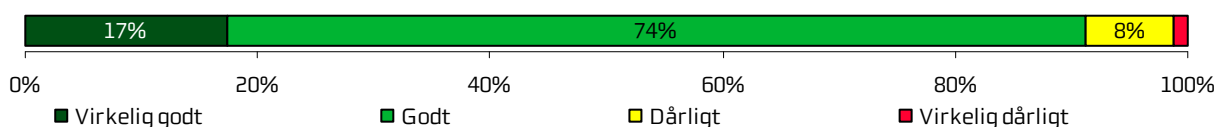
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=189)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=113)



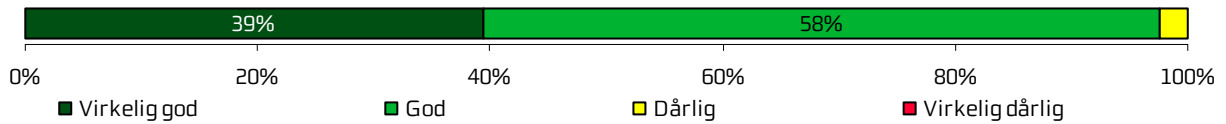
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	87 %	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	90 %	84 %	98 % *	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	90 %	88 %	96 % *	88 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	90 %	92 %	97 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	71 %	93 %	86 %	44 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84 %	90 %	85 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	91 %	96 %	89 %	93 %

## Information

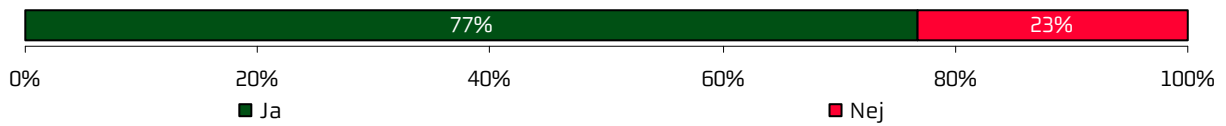
Personalet givet den information, du havde brug for (n=210)



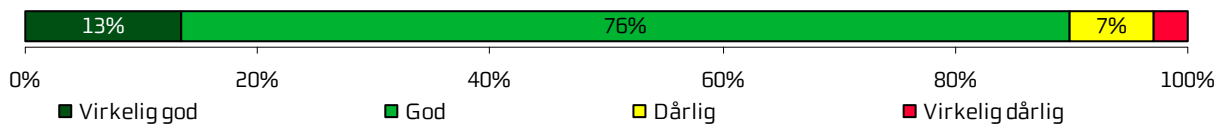
Vurdering af mundtlig information (n=208)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=175)



Vurdering af informationsmateriale (n=132)

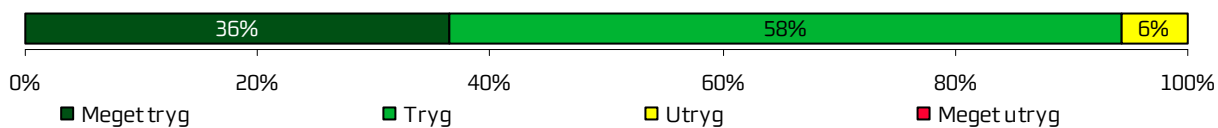




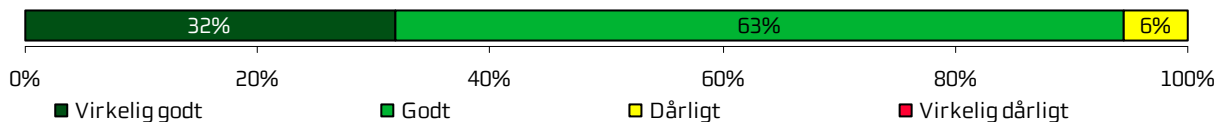
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	91 %	93 %	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	93 % *	99 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	77 %	-	-	91 % *	69 %	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	90 %	-	-	96 % *	88 %	93 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

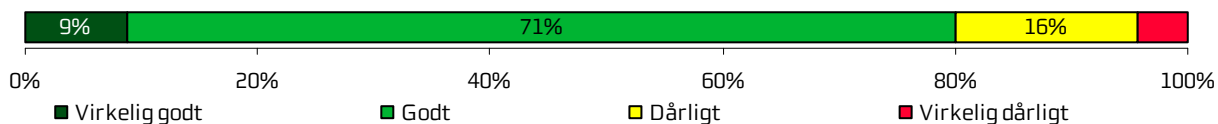
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=211)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=46)



Orientering af praktiserende læge (n=74)



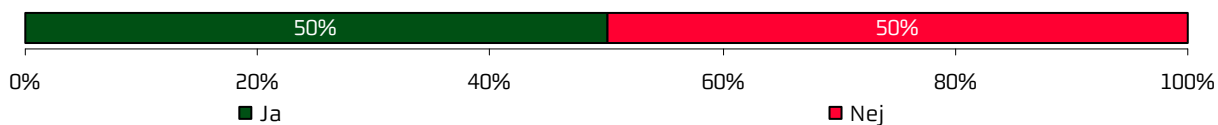
Information om kostens betydning for helbredet (n=82)



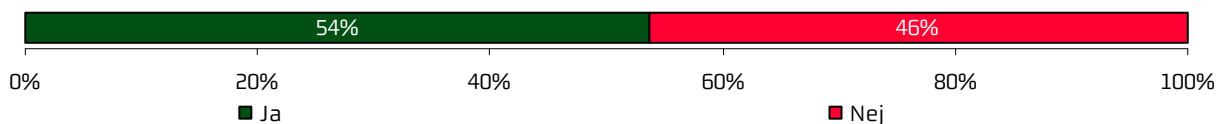
Information om motions betydning for helbredet (n=83)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=73)



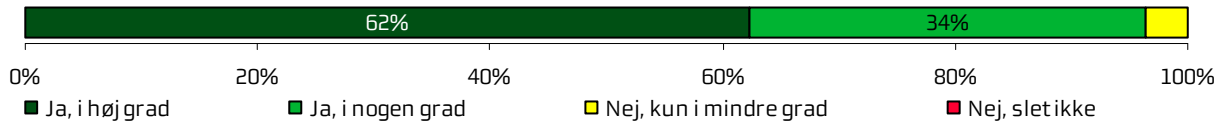
Information om rygningens betydning for helbredet (n=72)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	93 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	95 %	94 %	95 %	82 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	85 %	70 %	94 % *	76 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	39 %	-	-	79 % *	26 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	44 %	-	-	84 % *	31 %	64 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	50 %	-	-	74 % *	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	54 %	-	-	82 % *	42 %	66 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=195)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	96 %	96 %	98 %	91 % *	95 % *



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

## 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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel		Jeg oplevede ikke ventetid
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Gå til spørgsmål 6				
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (Besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 1111111111

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



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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

**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. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

**Fortroligt**

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?**

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  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### 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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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  
Koncerndirektør Sundhed  
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 51 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	51%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	47%	46%
Kvinde	53%	54%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	11%	11%
20-39 år	17%	26%
40-59 år	28%	28%
60-79 år	35%	25%
80 år eller derover	9%	8%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

## 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 tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**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 2011 og 2012 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 2013. 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		214		100%
<b>Køn</b>				
Mand		100		47%
Kvinde		114		53%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		24		11%
20-39 år		37		17%
40-59 år		59		28%
60-79 år		74		35%
80 år eller derover		20		9%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		186		90%
Pårørende		21		10%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		204		97%
Ikke dansk		7		3%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sår		16		7%
S2 - DAG		49		23%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		14		7%
LASER		64		30%
HUDKLINIK M.FL. AMB.		71		33%



**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	23	73	3	1	194	16
<b>Køn</b>						
Mand	23	75	2	0	92	6
Kvinde	23	72	4	1	102	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	15	73	6	6	21	2
20-39 år	15	83	2	0	32	4
40-59 år	23	70	6	0	58	1
60-79 år	27	73	0	0	65	7
80 år eller derover	34	66	0	0	18	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	73	3	1	168	16
Pårørende	23	77	0	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	74	3	1	186	16
Ikke dansk	61	39	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	19	81	0	0	16	0
S2 - DAG	28	70	2	0	46	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	77	8	0	13	1
LASER	25	70	5	0	57	5
HUDKLINIK M.FL. AMB.	21	76	2	2	62	7

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	32	65	3	0	208
<b>Køn</b>					
Mand	34	63	3	0	98
Kvinde	30	66	3	0	110
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	32	59	10	0	22
20-39 år	25	71	3	0	36
40-59 år	41	56	3	0	58
60-79 år	30	68	2	0	72
80 år eller derover	29	71	0	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	63	4	0	182
Pårørende	29	71	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	66	3	0	200
Ikke dansk	76	24	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sår	25	75	0	0	16
S2 - DAG	43	55	2	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	14
LASER	28	69	3	0	61
HUDKLINIK M.FL. AMB.	31	65	4	0	68

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	13	78	10	0	211
<b>Køn</b>					
Mand	12	82	6	0	99
Kvinde	13	73	13	0	112
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	10	71	19	0	24
20-39 år	21	74	4	0	37
40-59 år	13	74	13	0	59
60-79 år	12	82	6	0	71
80 år eller derover	0	92	8	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	80	7	0	185
Pårørende	10	58	32	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	78	10	0	204
Ikke dansk	27	73	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sår	6	94	0	0	16
S2 - DAG	14	84	2	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	38	38	0	13
LASER	6	81	13	0	63
HUDKLINIK M.FL. AMB.	16	76	9	0	70

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	17	80	2	0	206
<b>Køn</b>					
Mand	21	78	1	0	97
Kvinde	14	82	4	0	109
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	11	86	3	0	23
20-39 år	32	65	2	0	36
40-59 år	16	81	3	0	57
60-79 år	16	82	2	0	71
80 år eller derover	3	97	0	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	79	2	0	181
Pårørende	13	82	5	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	17	81	2	0	198
Ikke dansk	35	65	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sår	13	88	0	0	16
S2 - DAG	23	75	2	0	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	79	0	0	14
LASER	8	87	5	0	60
HUDKLINIK M.FL. AMB.	21	78	1	0	68

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	74	1	0	210
<b>Køn</b>					
Mand	27	73	0	0	97
Kvinde	24	75	1	0	113
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	22	78	0	0	24
20-39 år	20	80	0	0	37
40-59 år	27	73	0	0	58
60-79 år	30	68	2	0	72
80 år eller derover	24	76	0	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	73	1	0	184
Pårørende	22	78	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	75	1	0	202
Ikke dansk	73	27	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sår	63	38	0	0	16
S2 - DAG	29	71	0	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	79	0	0	14
LASER	21	79	0	0	61
HUDKLINIK M.FL. AMB.	24	74	1	0	70

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	91	9	171	35
<b>Køn</b>				
Mand	88	12	80	17
Kvinde	94	6	91	18
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	86	14	23	1
20-39 år	78	22	33	3
40-59 år	95	5	52	5
60-79 år	97	3	49	21
80 år eller derover	100	0	14	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	149	31
Pårørende	100	0	19	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	163	35
Ikke dansk	78	22	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sår	100	0	10	5
S2 - DAG	93	8	40	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	14	0
LASER	96	4	51	11
HUDKLINIK M.FL. AMB.	86	14	56	11

**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	10	64	22	3	164	5
<b>Køn</b>						
Mand	11	61	25	3	78	2
Kvinde	9	68	19	3	86	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	3	69	28	0	22	1
20-39 år	7	51	30	12	32	1
40-59 år	11	68	19	2	49	3
60-79 år	16	64	18	1	47	0
80 år eller derover	7	81	13	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	62	23	4	143	5
Pårørende	4	82	14	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	64	22	4	157	4
Ikke dansk	0	74	26	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	10	60	20	10	10	0
S2 - DAG	22	57	22	0	37	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	69	23	0	13	1
LASER	8	74	16	2	50	1
HUDKLINIK M.FL. AMB.	7	61	26	6	54	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	19	16	57	149	15
<b>Køn</b>						
Mand	9	21	17	53	70	7
Kvinde	9	16	14	61	79	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	6	13	10	72	21	2
20-39 år	4	16	9	71	30	2
40-59 år	13	18	13	56	47	4
60-79 år	9	26	24	42	42	4
80 år eller derover	13	11	35	40	9	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	19	14	57	130	15
Pårørende	3	13	24	60	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	18	16	56	141	15
Ikke dansk	15	12	0	73	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	33	0	50	17	6	3
S2 - DAG	6	19	17	58	36	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	31	0	69	13	1
LASER	2	19	11	68	47	4
HUDKLINIK M.FL. AMB.	15	17	19	49	47	7



**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	3	81	15	2	202	3
<b>Køn</b>						
Mand	1	88	10	1	94	1
Kvinde	5	74	19	2	108	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	6	72	17	6	22	2
20-39 år	2	85	13	0	37	0
40-59 år	2	74	21	4	58	0
60-79 år	4	83	12	0	69	1
80 år eller derover	0	100	0	0	16	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	3	82	14	1	179	2
Pårørende	0	77	16	7	20	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	3	81	15	2	194	3
Ikke dansk	15	85	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	0	93	7	0	14	0
S2 - DAG	6	79	15	0	48	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	21	7	14	0
LASER	2	75	23	0	60	1
HUDKLINIK M.FL. AMB.	3	85	9	3	66	1

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	41	27	32	164
<b>Køn</b>				
Mand	35	23	43	75
Kvinde	46	31	23	89
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	23	39	38	14
20-39 år	23	18	59	29
40-59 år	48	25	26	49
60-79 år	50	29	21	61
80 år eller derover	33	29	38	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	41	26	33	146
Pårørende	43	25	32	15
<b>Modersmål</b>				
Dansk	41	26	34	157
Ikke dansk	50	50	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sår	27	36	36	11
S2 - DAG	42	24	33	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	21	29	14
LASER	43	28	30	47
HUDKLINIK M.FL. AMB.	38	28	34	47

**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	41	29	30	108
<b>Køn</b>				
Mand	37	23	41	44
Kvinde	45	33	22	64
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	30	36	34	9
20-39 år	33	17	50	19
40-59 år	46	29	25	33
60-79 år	48	30	23	40
80 år eller derover	23	46	31	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	41	29	31	93
Pårørende	50	20	30	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	42	27	31	102
Ikke dansk	38	62	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sår	22	33	44	9
S2 - DAG	41	24	34	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	21	29	14
LASER	40	37	23	30
HUDKLINIK M.FL. AMB.	42	27	31	26

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	33	65	0	1	73	1
<b>Køn</b>						
Mand	45	52	0	4	25	0
Kvinde	26	74	0	0	48	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	70	0	0	6	0
20-39 år	15	85	0	0	10	0
40-59 år	34	62	0	4	24	0
60-79 år	42	58	0	0	28	1
80 år eller derover	24	76	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	63	0	2	63	0
Pårørende	23	77	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	68	0	1	67	1
Ikke dansk	81	19	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	40	60	0	0	5	0
S2 - DAG	47	53	0	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10	0
LASER	18	77	0	5	22	1
HUDKLINIK M.FL. AMB.	35	65	0	0	17	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	22	68	8	2	181	24
<b>Køn</b>						
Mand	24	66	9	2	86	9
Kvinde	21	70	7	2	95	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	49	15	6	21	2
20-39 år	11	73	15	0	31	6
40-59 år	29	59	8	5	52	4
60-79 år	20	78	2	0	62	7
80 år eller derover	21	79	0	0	15	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	67	9	2	161	19
Pårørende	28	72	0	0	17	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	70	8	2	173	24
Ikke dansk	76	24	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	38	63	0	0	16	0
S2 - DAG	29	64	5	2	42	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	79	0	7	14	0
LASER	20	70	7	2	54	7
HUDKLINIK M.FL. AMB.	20	67	11	2	55	13

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	4	207
<b>Køn</b>				
Mand	2	95	3	96
Kvinde	1	94	6	111
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	100	0	24
20-39 år	3	90	7	36
40-59 år	1	91	8	57
60-79 år	1	97	2	70
80 år eller derover	0	100	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	94	5	181
Pårørende	4	96	0	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	94	4	199
Ikke dansk	0	100	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sår	0	100	0	16
S2 - DAG	2	96	2	47
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	93	0	14
LASER	0	93	7	61
HUDKLINIK M.FL. AMB.	1	94	4	69

**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	3	91	6	70	137
<b>Køn</b>					
Mand	5	85	11	30	66
Kvinde	2	96	2	40	71
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	16	8
20-39 år	16	75	9	8	28
40-59 år	8	80	13	13	45
60-79 år	0	92	8	23	47
80 år eller derover	0	100	0	10	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	5	87	8	49	132
Pårørende	0	100	0	17	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	93	5	67	132
Ikke dansk	-	-	-	3	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sår	0	100	0	7	8
S2 - DAG	0	88	12	17	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	10
LASER	6	82	12	17	45
HUDKLINIK M.FL. AMB.	4	96	0	25	43

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	60	35	3	2	201	8
<b>Køn</b>						
Mand	60	38	1	1	93	4
Kvinde	60	33	4	3	108	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	52	33	5	10	24	0
20-39 år	52	45	4	0	35	2
40-59 år	72	25	2	2	57	1
60-79 år	60	38	2	0	67	4
80 år eller derover	56	44	0	0	18	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	33	2	2	177	6
Pårørende	51	42	7	0	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	36	3	2	194	7
Ikke dansk	76	24	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	73	27	0	0	15	0
S2 - DAG	67	33	0	0	45	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	0	0	12	2
LASER	58	39	2	2	62	1
HUDKLINIK M.FL. AMB.	58	34	4	3	67	2



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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	28	1	1	199	11
<b>Køn</b>						
Mand	77	21	2	0	95	2
Kvinde	64	34	1	1	104	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	38	0	5	23	1
20-39 år	66	32	2	0	37	0
40-59 år	78	19	3	0	56	2
60-79 år	76	24	0	0	64	7
80 år eller derover	61	39	0	0	19	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	27	1	1	175	9
Pårørende	71	29	0	0	19	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	28	1	1	191	11
Ikke dansk	76	12	12	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	93	7	0	0	15	1
S2 - DAG	80	16	5	0	44	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	0	0	13	1
LASER	67	31	2	0	61	2
HUDKLINIK M.FL. AMB.	67	32	0	2	66	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	47	8	2	208	2
<b>Køn</b>						
Mand	44	43	13	1	97	1
Kvinde	42	51	4	3	111	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	45	35	14	5	23	0
20-39 år	46	47	5	2	37	0
40-59 år	47	44	9	0	58	1
60-79 år	37	56	6	1	72	0
80 år eller derover	39	40	15	6	18	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	47	8	2	183	1
Pårørende	51	43	7	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	48	8	2	200	2
Ikke dansk	100	0	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	33	60	7	0	15	0
S2 - DAG	59	35	4	2	49	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	43	0	7	14	0
LASER	46	46	6	2	63	0
HUDKLINIK M.FL. AMB.	34	52	12	1	67	2

**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	53	36	9	2	198	12
<b>Køn</b>						
Mand	57	37	6	0	91	8
Kvinde	50	35	11	3	107	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	38	54	0	9	23	1
20-39 år	41	39	18	2	35	1
40-59 år	65	21	14	0	54	5
60-79 år	58	38	4	0	69	3
80 år eller derover	50	43	6	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	32	10	2	172	12
Pårørende	44	56	0	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	35	9	2	190	12
Ikke dansk	39	61	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	60	40	0	0	15	0
S2 - DAG	63	30	7	0	46	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	14	7	0	14	0
LASER	53	30	13	3	60	2
HUDKLINIK M.FL. AMB.	46	44	8	2	63	7

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	49	41	7	2	184	25
<b>Køn</b>						
Mand	45	47	6	1	86	13
Kvinde	53	35	7	4	98	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	54	30	5	11	23	1
20-39 år	48	49	3	0	33	4
40-59 år	56	32	9	3	52	7
60-79 år	38	54	8	0	60	10
80 år eller derover	67	26	7	0	16	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	41	8	3	160	23
Pårørende	60	40	0	0	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	41	7	3	177	24
Ikke dansk	72	28	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	67	27	7	0	15	0
S2 - DAG	60	35	2	2	43	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	0	0	12	2
LASER	53	35	11	2	57	6
HUDKLINIK M.FL. AMB.	40	49	7	4	57	12

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	207
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	98
Kvinde	92	8	109
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	95	5	24
20-39 år	93	7	36
40-59 år	89	11	57
60-79 år	94	6	72
80 år eller derover	100	0	18
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	181
Pårørende	93	7	21
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	199
Ikke dansk	100	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>			
Sår	93	7	15
S2 - DAG	92	8	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	14
LASER	93	7	60
HUDKLINIK M.FL. AMB.	94	6	69

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	23	55	22	0	14	1
<b>Køn</b>						
Mand	25	49	26	0	5	0
Kvinde	22	60	18	0	9	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	36	52	13	0	6	0
60-79 år	0	50	50	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	50	24	0	13	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	55	22	0	14	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	-	-	-	-	1	0
S2 - DAG	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
LASER	-	-	-	-	3	1
HUDKLINIK M.FL. AMB.	-	-	-	-	4	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	57	28	13	3	189	13
<b>Køn</b>						
Mand	63	23	10	4	90	6
Kvinde	50	32	16	2	99	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	60	26	14	0	24	0
20-39 år	40	24	26	10	34	2
40-59 år	63	30	6	1	54	3
60-79 år	55	33	12	0	62	6
80 år eller derover	78	8	10	4	15	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	29	13	3	163	13
Pårørende	65	21	14	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	28	13	3	184	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	46	46	0	8	13	1
S2 - DAG	47	35	16	2	43	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	0	12	1
LASER	64	25	9	2	55	5
HUDKLINIK M.FL. AMB.	58	24	15	3	66	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	74	8	1	113	57
<b>Køn</b>						
Mand	19	73	8	0	52	27
Kvinde	16	75	7	2	61	30
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	11	67	15	7	16	4
20-39 år	14	68	18	0	15	17
40-59 år	18	77	5	0	33	19
60-79 år	23	73	4	0	41	12
80 år eller derover	6	94	0	0	8	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	72	7	1	96	52
Pårørende	9	81	10	0	13	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	75	8	1	109	55
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	33	67	0	0	6	3
S2 - DAG	26	71	3	0	34	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8	1
LASER	18	77	5	0	22	26
HUDKLINIK M.FL. AMB.	12	74	12	2	43	19



**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	51	44	5	0	210
<b>Køn</b>					
Mand	52	41	7	0	97
Kvinde	49	47	4	0	113
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	43	54	3	0	24
20-39 år	49	44	7	0	36
40-59 år	51	42	7	0	59
60-79 år	57	40	3	0	71
80 år eller derover	40	54	5	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	43	6	0	184
Pårørende	53	47	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	45	5	0	202
Ikke dansk	88	12	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sår	75	25	0	0	16
S2 - DAG	54	44	2	0	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	14
LASER	56	37	8	0	63
HUDKLINIK M.FL. AMB.	42	52	6	0	69

Tabel 32. 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	39	58	2	0	208
<b>Køn</b>					
Mand	40	58	1	0	97
Kvinde	39	58	3	0	111
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	53	10	0	24
20-39 år	29	67	3	0	36
40-59 år	39	60	1	0	57
60-79 år	48	52	0	0	71
80 år eller derover	33	67	0	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	58	3	0	182
Pårørende	39	61	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	60	2	0	200
Ikke dansk	88	12	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sår	63	38	0	0	16
S2 - DAG	40	58	2	0	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	14
LASER	42	58	0	0	60
HUDKLINIK M.FL. AMB.	36	60	4	0	70

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

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	77	23	175	35
<b>Køn</b>				
Mand	77	23	82	16
Kvinde	77	23	93	19
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	58	42	22	2
20-39 år	69	31	26	11
40-59 år	75	25	50	9
60-79 år	90	10	59	11
80 år eller derover	79	21	18	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	79	21	152	32
Pårørende	62	38	18	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	77	23	169	33
Ikke dansk	43	57	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sår	100	0	13	3
S2 - DAG	71	29	41	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	12	2
LASER	83	17	52	11
HUDKLINIK M.FL. AMB.	72	28	57	12

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	76	7	3	132	29
<b>Køn</b>						
Mand	6	78	10	6	65	14
Kvinde	21	75	5	0	67	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	21	70	0	9	14	5
20-39 år	3	78	18	0	21	5
40-59 år	13	75	6	6	40	7
60-79 år	17	80	3	0	48	6
80 år eller derover	6	76	17	0	9	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	77	7	3	117	24
Pårørende	21	79	0	0	12	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	76	7	3	129	27
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	10	90	0	0	10	1
S2 - DAG	24	69	7	0	29	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	11	1
LASER	12	83	2	2	41	10
HUDKLINIK M.FL. AMB.	10	73	12	5	41	12

**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	36	58	6	0	211
<b>Køn</b>					
Mand	37	59	3	0	99
Kvinde	36	57	8	0	112
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	33	57	10	0	24
20-39 år	39	55	6	0	36
40-59 år	41	49	9	0	59
60-79 år	34	64	2	0	72
80 år eller derover	30	70	0	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	56	6	0	185
Pårørende	31	69	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	59	6	0	203
Ikke dansk	76	24	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sår	56	44	0	0	16
S2 - DAG	43	49	8	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	14
LASER	40	57	3	0	63
HUDKLINIK M.FL. AMB.	29	64	7	0	69

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	32	63	6	0	46	7	155
<b>Køn</b>							
Mand	23	63	15	0	17	3	77
Kvinde	38	62	0	0	29	4	78
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	3	4	17
20-39 år	0	81	19	0	7	1	28
40-59 år	47	45	8	0	12	0	46
60-79 år	39	61	0	0	13	0	57
80 år eller derover	19	81	0	0	11	2	7
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	60	7	0	34	5	143
Pårørende	33	67	0	0	8	1	12
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	65	6	0	42	6	152
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
Sår	36	64	0	0	14	0	2
S2 - DAG	38	50	13	0	8	1	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0	9
LASER	20	80	0	0	10	3	48
HUDKLINIK M.FL. AMB.	33	56	11	0	9	3	57

**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	9	71	16	4	74	134
<b>Køn</b>						
Mand	6	69	20	5	31	65
Kvinde	11	73	12	4	43	69
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	48	52	0	6	17
20-39 år	16	53	24	8	9	27
40-59 år	14	70	6	10	23	36
60-79 år	5	78	17	0	27	43
80 år eller derover	6	94	0	0	9	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	8	74	12	5	63	120
Pårørende	18	41	41	0	7	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	73	14	4	71	129
Ikke dansk	-	-	-	-	2	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	29	71	0	0	7	9
S2 - DAG	13	44	25	19	16	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	9
LASER	11	79	5	5	19	43
HUDKLINIK M.FL. AMB.	4	78	19	0	27	41

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	39	61	82	125
<b>Køn</b>				
Mand	38	62	39	59
Kvinde	41	59	43	66
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	21	79	9	15
20-39 år	25	75	15	22
40-59 år	60	40	23	35
60-79 år	39	61	27	42
80 år eller derover	37	63	8	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	38	62	71	111
Pårørende	54	46	8	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	38	62	78	122
Ikke dansk	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sår	71	29	7	7
S2 - DAG	50	50	30	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	6	7
LASER	33	67	18	45
HUDKLINIK M.FL. AMB.	29	71	21	49



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

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	44	56	83	123
<b>Køn</b>				
Mand	45	55	42	56
Kvinde	43	57	41	67
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	29	71	8	16
20-39 år	23	77	16	21
40-59 år	74	26	24	34
60-79 år	39	61	28	41
80 år eller derover	27	73	7	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	45	55	74	107
Pårørende	49	51	7	14
<b>Modersmål</b>				
Dansk	42	58	79	120
Ikke dansk	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sår	78	22	9	5
S2 - DAG	50	50	26	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	7	6
LASER	35	65	17	45
HUDKLINIK M.FL. AMB.	38	63	24	46

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	50	50	73	131
<b>Køn</b>				
Mand	48	52	37	61
Kvinde	52	48	36	70
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	25	75	6	18
20-39 år	49	51	14	22
40-59 år	74	26	21	37
60-79 år	46	54	27	41
80 år eller derover	11	89	5	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	47	66	114
Pårørende	27	73	5	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	49	51	71	126
Ikke dansk	-	-	2	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sår	-	-	4	10
S2 - DAG	58	42	24	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5	8
LASER	40	60	15	46
HUDKLINIK M.FL. AMB.	48	52	25	45

**Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	54	46	72	135
<b>Køn</b>				
Mand	56	44	34	64
Kvinde	52	48	38	71
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	32	68	6	18
20-39 år	41	59	14	23
40-59 år	82	18	23	36
60-79 år	49	51	25	44
80 år eller derover	-	-	4	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	43	65	117
Pårørende	-	-	4	17
<b>Modersmål</b>				
Dansk	52	48	69	131
Ikke dansk	-	-	3	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sår	-	-	3	12
S2 - DAG	68	32	25	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5	8
LASER	31	69	16	46
HUDKLINIK M.FL. AMB.	52	48	23	47

Tabel 42. 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	62	34	4	0	195	14
<b>Køn</b>						
Mand	68	31	2	0	88	9
Kvinde	58	37	5	0	107	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	35	59	6	0	22	2
20-39 år	59	38	2	0	35	2
40-59 år	72	24	4	0	51	7
60-79 år	67	29	4	0	68	2
80 år eller derover	60	37	3	0	19	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	34	4	0	172	11
Pårørende	59	41	0	0	18	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	35	4	0	187	14
Ikke dansk	88	12	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sår	73	20	7	0	15	1
S2 - DAG	75	25	0	0	44	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	12	1
LASER	55	38	7	0	58	5
HUDKLINIK M.FL. AMB.	61	36	3	0	66	4





## 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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			3
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			6
Kvalitet i behandling			7
Pleje			4
Relationer til personale			11
Ventetid			4

**DERMATO-VENEROLOG. S****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sår</b>	<b>Modtagelsen</b>
5	Jeg havde ingen ventetid, jeg blev kaldt ind [] før aftalt tid.	Virkelig god
8	De er alle vældig flinke og rare.	God
	<b>ID</b>	<b>Modtagelsen</b>
	<b>Kommentarer - S2 - DAG</b>	
2	De er altid søde og lette at kontakte.	Virkelig god
9	Effektivt, overholder tiden.	Virkelig god
10	Når man kommer første gang, så mangler der lidt skilte og en forklaring på arbejdsgangen. Heldigvis sidder der en super venlig sekretær, som gerne svarer på dumme spørgsmål.	God
16	Da jeg blev kaldt, blev den lange ventetid forklaret med edb-problemer! Det havde været fint med information i løbet af den lange ventetid.	God
	<b>ID</b>	<b>Modtagelsen</b>
	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	
1	Sekretæren i receptionen var noget emsig. Talte ned til én, skar igennem ved den mindste tiltale vedrørende kørsel, også selvom jeg snakkede med hendes kollega.	God
3	Sekretæren var lidt længe om at give mig "opmærksomhed".	God
5	Der er træls, at man skal indscanne sit sygesikring.	God
	<b>ID</b>	<b>Modtagelsen</b>
	<b>Kommentarer - LASER</b>	
2	Fint med ny scanner.	God
6	Den var god.	God
8	Meget venlig modtagelse. Fik orientering om behandling []. God professionel behandling.	Virkelig god
9	At scanne sygesikringskortet virker meget effektivt.	God
12	Ja, det har jeg.	God
15	Modtagescanneren var ikke opdateret. Ved scanning af sygesikringsbevis fremkom blot "nyfødt pige", selvom barnet er to et halvt år.	God
18	Fint med automatisk check-in ved hjælp af sundhedskort.	God
19	Man kunne godt informere om ventetid.	God
20	Hvis man har tid senere end kl. 10, er der ofte ventetid. Det er ikke så sjovt med fastende barn. Heldigvis har vi ofte haft tidlige tider, så tak for det :-)	God
21	Søde, opmærksomme og professionelle.	Virkelig god
22	Jeg blev glemt i halvanden time, tre minutter efter jeg havde gjort opmærksom på min situation, blev jeg indkaldt.	Uoplyst
24	Jeg er blevet indkaldt af lægen, inden hun kom til syne i venteværelset. Dette føles ikke "rart", da man ikke kan se vedkommende, der råber ens navn op.	God
	<b>ID</b>	<b>Modtagelsen</b>
	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	
11	Haft et besøg, hvor ventetiden var halvanden time!	God



- |   |   |              |
|---|---|--------------|
| ✎ | 12 Venteværelset virker meget tætpakket, specielt når man kommer ud for noget meget privat (ville være rart, hvis man sad lidt mere end fem centimeter fra hinanden). | God          |
| ✎ | 14 Meget venlig og oplyste straks om evt. ventetid.   | Virkelig god |
| ✎ | 16 Meget upersonlig. Skulle bare køre et kort gennem standen.   | Dårlig       |
| ✎ | 17 Synes godt der kunne være mere diskretion ved modtagersranken.   | God          |
| ✎ | 20 Alle var utrolig flinke på nær sekretæren.   | God          |
| ✎ | 22 Jeg har været meget tilfreds.  | Virkelig god |
| ✎ | 25 Kun ventetiden!  | Virkelig god |
| ✎ | 27 Nogle gange har jeg skullet vente i op til to timer. Jeg har forstået vigtigheden i at stille sig i kø lige før, I åbner.  | God          |

**DERMATO-VENEROLOG. S****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Sår	Fejlhåndtering
8	Blev tilset to gange af en anden læge, som lavede behandlingen om uden at have sat sig rigtigt ind i sygdommen. Den sædvanlige læge lavede det så om igen til den vanlige behandling. Har været i behandling næsten to år og er stadig.	Godt
<b>ID Kommentarer - S2 - DAG</b>		
6	Blev ikke spurgt om operation. Det var en anden person, vi snakkede om.	Dårligt
11	1) Glemte aftalt tid. 2) Tidsaftaler ej overholdt. 3) Ej ringet tilbage, trods aftale.	Dårligt
17	1) Blev sendt direkte til blodprøve. Den ansvarlige kontaktperson glemte at bestille prøverne. Ventede i [nogle] timer efterfølgende, mens de forsøgte at korrigere fejlen.  2) Kontaktpersonen kunne ikke finde mine medicinske oplysninger i databasen og bad mig derfor tage hjem og tjekke op på medicin. Derfor ny tid.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		
2	Efter en test af et produkt, hvilket viste, at jeg var allergisk over for det, blev jeg trods ovenstående behandlet. Derefter nægtede jeg at fuldføre behandlingen. Jeg tror, at denne hændelse bundede i, at to journaler var bortkommet!	Godt
5	Min [] blev sat til, og sygeplejersken sagde, at jeg skulle have det over en time. Det viste sig, hun havde glemte at sætte medicinen i, så jeg fik saltvand i en halv time, inden det blev opdaget.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - LASER</b>		
11	Jeg oplevede, at de ikke ville høre på mig. Jeg sagde, at der maksimalt måtte gå tre til fire uger mellem behandlingerne. Men jeg ventede [flere måneder] imellem behandlingerne. På et tidspunkt sagde de, at jeg havde fået de behandlinger, som jeg havde krav på, men jeg sagde, at jeg ikke være færdigbehandlet.	Uoplyst
23	Journal væk.	Godt
27	1) Oplevede manglende blodprøver. Var ikke bestilt. Efterfølgende blodprøve ikke set af læge. 2) Medicin: fik fejlordineret dosis på medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Jeg havde to elementer i ansigtet []. Der blev byttet om på resultaterne!!! Det var først ved næste konsultation, at en anden læge opdagede fejlen! Det er nu operativt fjernet! Jeg er glad for, det ikke var [noget andet]!	Godt
<b>ID Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>		
1	Jeg oplevede, at afdelingens server var nede. Lægen kunne ikke åbne min journal. Fotografen havde vist nok fri den dag. Mine kliniske fotos blev taget på [anden vis]. Kunne ligeså godt være blevet hjemme og gået på arbejde. Jeg bor i Region Nordjylland []. Det var lidt træls at køre så langt for så lidt.	Godt
5	Lægen tog en beslutning pga. fejl begået i lysbehandlingen. De havde talt 20 behandlinger forkert.	Virkelig godt
9	Numrene blev uddelt forkert, så dem, der kom først, ikke fik de første numre.	Uoplyst
12	Ved ikke, om man kan kalde det for fejl, men jeg var henvist af en læge NN, fordi hun ikke vidste, hvad hun mere kunne gøre, og så får jeg af den første læge at vide, at han da kunne sende mig til læge NN. Følte ikke, der var styr på noget, og han startede med at snakke om nogle test [], som intet har med at gøre, hvorfor jeg var der. Han virkede generelt meget overlegen.	Uoplyst

 15 Fotografen havde ferie, og det var lægen ikke klar over, så vi blev sendt noget frem og tilbage. Godt

**DERMATO-VENEROLOG. S****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Sår	Samlet indtryk
6	Jeg accepterede at blive "prøveperson" for en [ansat] på kommunehospitalet. Det blev en lang, MEGET lang, undersøgelse (fire timer). For lang [tid].	Godt
<b>ID Kommentarer - S2 - DAG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Jeg er altid blevet mødt med forståelse og fleksibilitet, der har været med til at gøre det muligt at blive på arbejdsmarkedet også i svære perioder.	Virkelig godt
3	Min behandling er først lige begyndt, derfor er det for tidligt at snakke om virkningen.	Godt
9	Svært at finde ud af, hvorfor jeg [bliver syg].	Virkelig godt
10	Jeg er yderst tilfreds og tryk. Kompetent og dygtig behandling. Læge NN virker fantastisk dygtig og venlig, imødekommende og tillidsvækkende.	Virkelig godt
11	Langtidsaftaler i flerårigt forløb skal planlægges bedre og overholdes!	Godt
12	Meget stor ros til NN, som virkelig har taget min situation med stort ansvar og interesse.	Virkelig godt
15	Det ville være rart, hvis der var kortere tid fra lægesamtale, til jeg blev kaldt ind til sygeplejersken for at hente den medicin, jeg skal have for min []sygdom.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
4	Alt ok, hvor jeg er.	Virkelig godt
8	Ifølge aftale med læge NN skulle lappeprøve aflæses via foto/email pga. geografisk afstand. Dette var anden læge NN tydeligvis ikke tilfreds med. Synes, det var noget, hun skulle have diskuteret med lægen, og i øvrigt respekteret lægens beslutning. Ikke udtrykke sin utilfredshed over for os.	Godt
<b>ID Kommentarer - LASER</b>		<b>Samlet indtryk</b>
4	Der er forskellige læger, der behandler, og det virker som om, de hver har deres ide om behandling.	Godt
8	God og effektiv behandling.	Virkelig godt
9	Det ville være rart at kunne lave flere aftaler længere ud i fremtiden end kun den næste konsultation.	Virkelig godt
11	Jeg har intet immunforsvar, så der har været for længe imellem behandlingerne, så jeg gik til hudlæge tre gange mellem behandlingerne, men hudlægen må ikke give laser mere.	Dårligt
12	Ja.	Godt
14	Jeg blev godt behandlet af kompetent personale.	Godt
16	Det var meget kort og stresset.	Godt
18	Virkeligt professionelt personale.	Virkelig godt
19	Jeg fik først kontaktperson, da jeg skrev mail og påbad mig om dette. Indtil da havde jeg en ny person/behandler hver gang.	Godt
21	En forsinkelse på lidt over en time opstod pga. en anden patients ildebefindende. Jeg fik passende information, plus der blev ringet til Marselisborg Hospital, hvor jeg efterfølgende havde en operationsaftale, som jeg næsten nåede. Professionelt, god konduite.	Virkelig godt

✎ 27	Jeg bad om, at de lavede en utilsigtet hændelse i forbindelse med fejlordination.	Godt
✎ 28	Jeg er meget tryk ved den behandling, jeg får, og bliver godt informeret.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 4	Jeg synes, det er for dårligt, at man får at vide, at man får én læge, der skal tage sig af ens forløb, og så får man tre forskellige, som alle tre siger noget forskelligt.	Uoplyst
✎ 8	Kontaktpersonen for langsom til tilbagemelding ved henvendelse pr. telefon.	Godt
✎ 10	Jeg var i behandling med [medicin] i flere år, indtil der blev konstateret, at jeg havde B12-mangel. [Medicinen] blev derefter seponeret på mit eget initiativ. Det var min egen læge, der konstaterede, at jeg manglede B12. Jeg forstår ikke, hvorfor B12-screening ikke indgår?	Godt
✎ 12	Kunne være rart, hvis der var store stykker papir eller nogle små klæder, så man kan dække sig lidt til mellem omklædning og selve undersøgelsen. Eller skrive, at det er en god ide at medbringe det, når man får indkaldelsesbrev.	Godt
✎ 13	Drop [dem, der er svære at forstå], hvis I ikke har en sygeplejerske, der er med til at oversætte.	Virkelig godt
✎ 14	Ved seneste besøg (tjek og videre plan) havde den pågældende læge ikke sat sig ind i min sag, inden jeg blev kaldt ind. Det kunne være rart med samme person igennem hele forløbet.	Godt
✎ 19	Lægen fortalte ikke helt, hvad der skete, da han podede under den gynækologiske undersøgelse, hvilket var meget ubehageligt.	Godt
✎ 20	Mit forløb er ikke afsluttet endnu. Det vil glæde mig at blive erklæret rask efter tre uger på antibiotika []. Skal til kontrol i næste uge.	Virkelig godt
✎ 23	Jeg fik besked på at vente i 20 minutter, men blev ikke informeret om, hvad der skulle ske efterfølgende (bl.a. om jeg måtte gå eller om jeg skulle blive).	Godt
✎ 25	Vedrørende 'leve op til mine forventninger': der er endnu ikke stillet nogen diagnose!	Virkelig godt

**DERMATO-VENEROLOG. S****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Sår	Samlet indtryk
1	Der er for mange forkortelser, f.eks.: 'PT møder til kontr. Af VE. MALL.' Den er svær at forstå, hvis man ikke har en sundhedsfaglig uddannelse.	Godt
ID	Kommentarer - S2 - DAG	Samlet indtryk
1	Er vældig godt tilfreds med, at lægen er ærlig og siger tingene, som de er.	Virkelig godt
5	Har fået mundtligt information.	Godt
7	Jeg har ikke modtaget materiale om mine sygdomme. Kun information vedrørende mine CAVE-kort.	Godt
8	Set i bakspejlet kunne jeg godt have haft brug for nedskrevne planer for udvikling i medicinforbrug i tilfælde af forskellige scenarier. En plan for nedtrapning, hvis alt går fint, en plan for hvad man skal gøre, hvis det bliver galt igen (efter afsluttet forløb). Ikke generelt materiale, men individuelt, en skriftliggørelse af mundtlige aftaler, som kan vise sig vanskelige at huske, som tiden går, for problematikken strækker sig jo over et langt tidsspænd.	Godt
17	Har aldrig modtaget noget. Skulle have modtaget noget pr. mail og post, som aldrig kom (ikke vildt vigtigt naturligvis).	Godt
ID	Kommentarer - LASER	Samlet indtryk
8	God snak hver gang.	Virkelig godt
12	Ja.	Godt
14	Jeg følte mig velinformeret.	Godt
15	Fik ikke noget informationsmateriale.	Virkelig godt
16	Fik ikke noget af betydning.	Godt
19	Fik ingen skriftlig information om behandling.	Godt
21	Nej, det har fungeret sådan som aftalt og ønsket fra min side og med de tidsmæssige terminer, som jeg fandt helt ok.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Samlet indtryk
4	Jeg synes, det er for dårligt, at jeg selv skulle finde ud af min [sygdom], eftersom de tre læger slet ikke satte sig ind i det, og sagde forskellige ting.	Uoplyst
5	Der stod ikke så meget specifikt om den []lidelse, jeg lider af. Det måtte jeg finde på nettet.	Virkelig godt
6	Det kunne godt uddybes noget bedre.	Godt
7	Har slet ikke modtaget noget.	Godt
14	Har ingen skriftlig information modtaget.	Godt
20	Nej.	Virkelig godt
24	Informationen var "common knowledge" og oplyste om ting, som ALLE burde vide, så længe man bare sætter sig en smule ind i sin sygdom.	Virkelig godt
25	Alt har været/er udmærket på nær manglende diagnose.	Virkelig godt

**DERMATO-VENEROLOG. S****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Sår	Samlet indtryk
4	Jeg føler ikke, at jeg er færdigbehandlet. Mangler afklaring omkring støttestrømper.	Godt
	<b>ID Kommentarer - S2 - DAG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
10	Jeg synes, at vejledning vedrørende KRAM-faktorer burde ligge hos egen læge. Det virker mest relevant.	Virkelig godt
	<b>ID Kommentarer - LASER</b>	<b>Samlet indtryk</b>
7	Jeg synes, de var søde og rare, venlige alle sammen. MANGE TAK FOR DET.	Godt
8	Behagelige og hyggelige samtaler.	Virkelig godt
11	Der gik for lang tid mellem behandlingerne. Men nu har jeg fået min vilje, [få uger] mellem behandlingerne.	Dårligt
13	Er blevet informeret om vigtigheden af at bruge solcreme og opholde sig i skyggen.	Virkelig godt
22	Jeg er semi-professionel [] med [mange år] i klinisk forskning.	Virkelig godt
25	Nej.	Virkelig godt
	<b>ID Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Det var ikke den samme læge, og de vidste ikke noget overhovedet. Jeg måtte selv komme med et forslag til min sygdom, efter de havde givet mig anden medicin, og det holder bare ikke, det er for ringe!	Uoplyst
8	Har ikke fået noget informationsmateriale udleveret.	Godt
12	Mangler lidt at få at vide, hvad der skal ske efter den [] pillekur, jeg er sat på. Specielt hvis den nu [efter flere forsøg] ikke har hjulpet.	Godt
20	Ikke på nuværende tidspunkt.	Virkelig godt
25	Alt har været/er tilnærmet perfekt.	Virkelig godt
26	Jeg har været i ambulatoriet mange gange, og er altid blevet behandlet godt og venligt.	Godt
28	Har kun været hos jer en gang og var godt tilfreds.	Uoplyst

**DERMATO-VENEROLOG. S**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sår</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Ambulatoriet har nogle meget søde og hjælpsomme sygeplejersker! [Relationer til personale]	Godt
3	Man møder en enestående venlighed og bliver godt orienteret. Et rart sted at blive behandlet for sine sår. Der bliver virkelig taget hånd om en. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Jeg havde den opfattelse, at den sygeplejerske, der fulgte mig, kun havde mig. Hun var rolig og faglig. [Kontaktperson]	Godt
7	Jeg har kun mødt stor venlighed ved mine besøg i ambulatoriet. [Pleje]	Virkelig godt
8	Jeg synes, at de gør det godt næsten alle sammen.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - S2 - DAG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg er rigtigt godt tilfreds med det hele. Har ingenting at påtale.	Virkelig godt
2	Et forslag: Det ville være rart med en mailadresse, som en læge læste, hvor man kunne rette spørgsmål, som man måtte have mellem sine besøg. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
4	De læger, sygeplejersker og sekretærer, jeg har haft kontakt med, har stor faglighed og er venlige og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
7	Synes personalet var venlige, og at de var gode til at henvende sig, hvis vi manglede informationer. [Relationer til personale]	Godt
10	Det er super dejligt at blive fulgt af den samme læge! Det er dejligt at kunne få taget blodprøver straks efter konsultationer. [Kontaktperson, Ventetid]	Virkelig godt
13	Jeg var i konsultation hos NN, og forløbet var kortvarigt, da vi hurtigt blev enige om, at afdelingen skulle afslutte mine besøg på Dermatologisk Afdeling.	Virkelig godt
14	Personalet burde kende gængse procedurer.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Modtog et brev fra lægen, som var meget informativt omkring materiale, som jeg havde sendt til dem. [Kommunikation og information]	Godt
4	De har jo selv en postkasse, som man kan skrive og putte i, hvis man vil. Ris og ros. Det er helt ok. Jeg synes, at de har styr på tingene, og hvis der er noget, kan folk jo også selv henvende sig engang imellem, for de har jo også nok at se til hver dag på afdelingen. De er altid flinke alle sammen, det er også en rigtig god ting for os patienter. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Toilettet i laboratoriet, hvor du afgiver urin/blodprøver, er ikke godt. Det føles fuldt af bakterier. Dårlige vandhaner. Resten er OK. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Jeg synes, at jeg får en fin behandling, og jeg er meget tryk ved at komme på ambulatoriet.	Virkelig godt



[Kvalitet i behandling]

ID	Kommentarer - LASER	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at det ville være rart, at det ikke var så forskellige læger, man kommer til. [Kontaktperson]	Godt
2	De kunne give eksempelvis fire tider i træk, så der kun skulle gå de optimale fjorten dage til tre uger mellem behandlingerne, i stedet for at man kun kan få en tid af gangen og med en måneds mellemrum. Det er ikke optimalt.	Godt
3	Jeg er meget tilfreds med mine besøg i ambulatoriet. Har kun ros til personalet. [Relationer til personale]	Godt
5	Kommer til behandling [jævnligt], og kun [sjældent] tales der med læge, og da var det rart, at det var den samme læge hver gang. De øvrige [] gange taler man med sygeplejerske før behandling. Det er rigtig fint. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
8	Jeg synes, at alt virkede virkelig godt. God atmosfære, behageligt personale og behandlere. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	- Indgangsdøre åbner/lukker så specielt, at folk med rollatorer og kørestole må have hjælp ved passage. Umuligt at klare for enkeltpersoner.  - Venteværelse alt for lille og dårligt indrettet. [Fysiske rammer]	Godt
11	Jeg synes, personalet var meget flinke. [Relationer til personale]	Dårligt
14	Hjælpsom og forstående. [Relationer til personale]	Godt
15	Større venteværelse eller bedre indrettet med flere pladser. Og ellers mere plads til legetøj til børn. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	De glemte mig. Måtte selv ringe to gange for at få svar på mine resultater. Var meget forkert, for det skulle tage 14 dage at få svar, men det tog seks uger. Har stadigvæk ikke fået mine kørepenge, selvom jeg har sendt en ny seddel. DÅRLIGT. [Kommunikation og information]	Godt
17	Det ville være betryggende med den samme læge og ikke skiftende læger. [Pleje]	Godt
18	Fint som det er :)	Virkelig godt
19	Ærgerligt, at kapaciteten er så lille, når de siger, at behandling skal gives med kortere interval, end de kan/det er muligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	Eneste kritikpunkt: Det har i et par tilfælde været meget svært at komme igennem på telefonen. I et tilfælde var ambulatoriet lukket, dette blev der ikke sagt noget om på telefonsvareren. Jeg forsøgte i mere end en time, da jeg havde brug for rådgivning i forbindelse med betændelse i min datters sår, og tog derefter til egen læge, der jo ikke ved så meget om eftervirkninger efter laserbehandling. [Kommunikation og information]	Godt
21	Jeg, som mand med en noget gulnet dåbsattest, kunne godt forestille mig rådgivning/tilbud om/anbefaling af hudplejemidler. Vi mænd bruger jo som bekendt ikke cremer, vell! Det er jo kvindagtigt. Så mit problem med akkumulerede solskader efter et langt friluftsliv kunne lattes ved ambulatoriets erfaringer om fugtighedscremer, som, har jeg langt om længe selv fundet, ikke er nok, der skal fedtcremer til. Ikke noget, vi mænd normalt beskæftiger os med!! [Pleje]	Virkelig godt

✎ 22	Det var alt i alt en god oplevelse. Bestået med en fin førstekarakter/lille udmærkelse.	Virkelig godt
✎ 27	Samme læge MÅ kunne planlægges, når der har været måneder imellem konsultationerne. Mine ambulante besøg indbefatter også besøg i lasercentret. [Kontaktperson]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Synes, at det er underligt, at man ikke kan bestille en ny tid. Det kan man på andre sygehuse. Især når man er i systemet.	Godt
✎ 3	Synes, det ville være rigtigt betryggende, hvis lægerne læste journalen og vidste mere om den behandling, der er iværksat af deres kollega, og [hvis der var] en mere ensartet holdning til sygdomsbehandling i forhold til medicin m.m. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 4	[Kunne gøres bedre:] Kortere ventetid! Samme læge hele vejen igennem! Lytte mere på jeres patienter! Ikke tage den lette løsning! Ikke udlevere medicin til en sygdom, man ikke har! Det er altså for ringe, at jeg selv skulle finde ud af min sygdom, og da jeg sagde navnet, var det bare: "Nå ja, det kan godt være" fra lægerne. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
✎ 12	Tag en snak med ham den overlegne læge og spørg, om ikke han vil prøve at være lidt mere lyttende og venlig? Han havde tydeligvis heller ikke læst på, hvorfor jeg var der, så følte mig dømt/stemplet, som en der "bare" skulle tjekkes for de gængse kønssygdomme. Det er jeg ikke. Det var en krænkende oplevelse. Dog var nummer to læge, jeg var hos, super sød. [Relationer til personale]	Godt
✎ 13	I gør, hvad I kan. Godt! :-)	Virkelig godt
✎ 18	Den sidste læge fik has på min nældefeber. STOR ROS.	Virkelig godt
✎ 19	Der var for lang ventetid, på over 2 timer. [Ventetid]	Godt
✎ 20	Det var en god behandling og et udmærket forløb. Lægen og sygeplejerskerne var venlige og forstående, og de arbejdede på at finde en behandling, som lykkedes. Hvad formålet med [] den antirygende sekretær [], som sidder i receptionen og direkte chikanerer/irrettesætter patienter, som efter en times ventetid spørger om lov til at gå udenfor og ryge, er, ved jeg ikke. Hun er vel ikke også ansat til at bekæmpe Danmarks rygeproblemer. Her er det, hun forklarer, at der slet ikke er noget rygested på Marselisborg Hospitals område, og at man skal helt over på Harald Jensens Plads. Sådan en røffel er nærmest overflødig, når man kommer for at blive helbredt for LGV. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 21	Dejligt, at der ingen ventetid er :-). [Ventetid]	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 afdelingsniveau. 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.

