

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**GASTROENTEROL. AFD. L  
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
	Undersøgelles-/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.....	93
	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:	292
Besvarelser fra afdelingens patienter:	169
Afdelingens svarprocent:	58%

### **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.



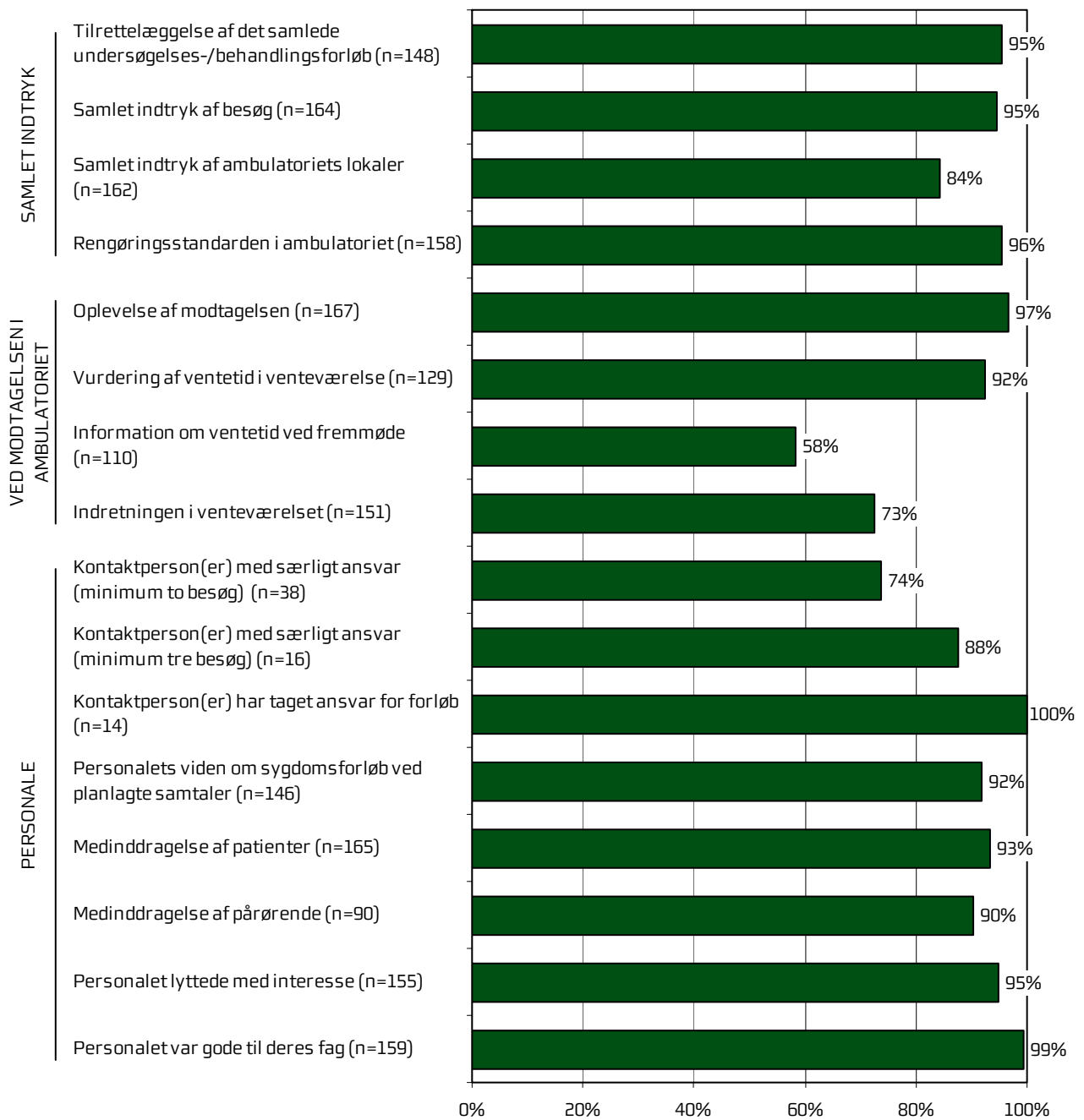


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

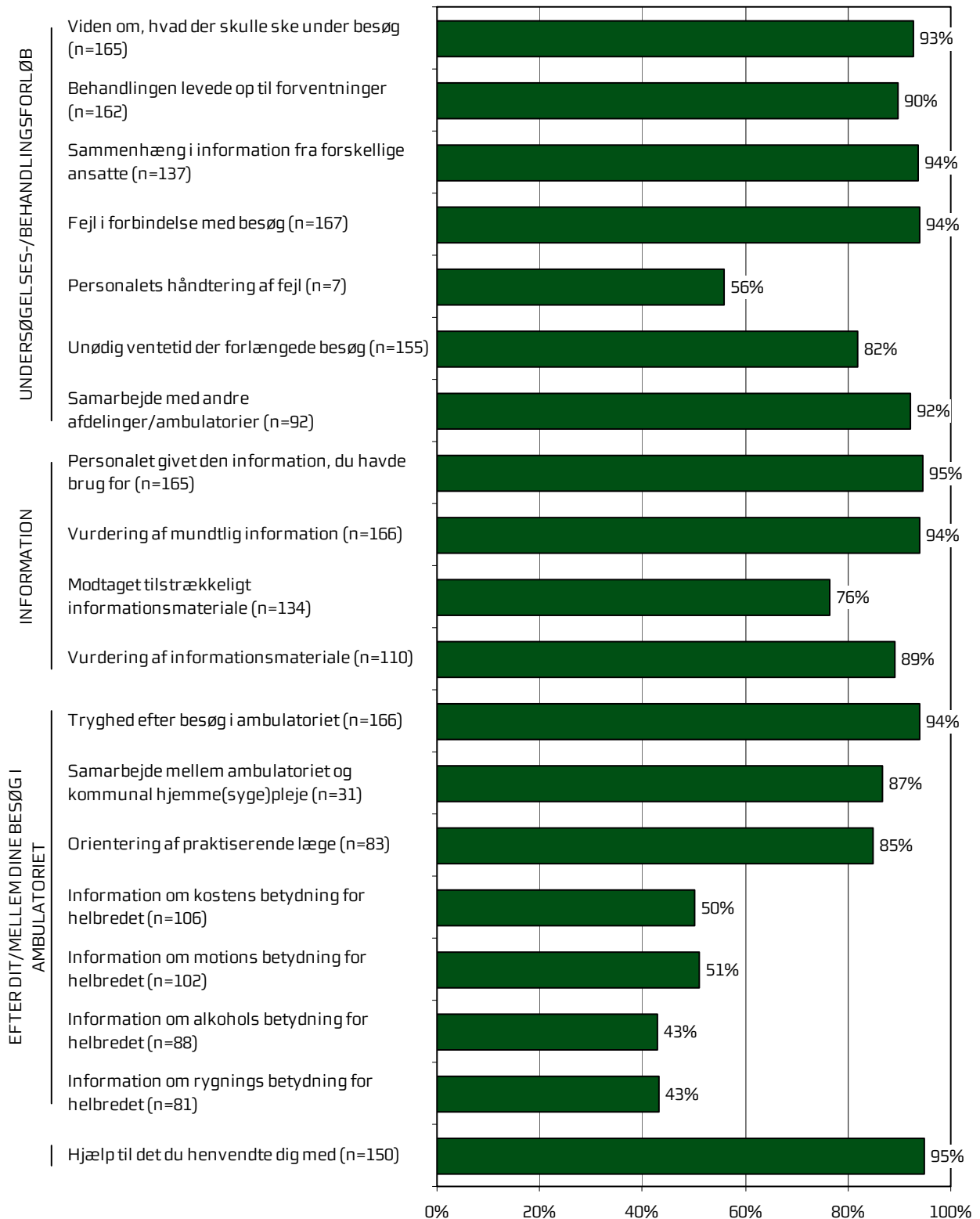
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

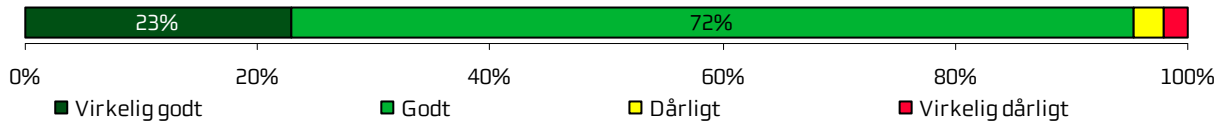
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

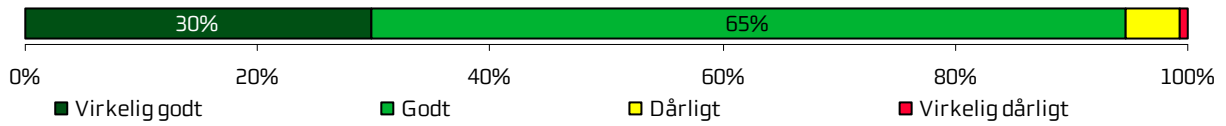
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

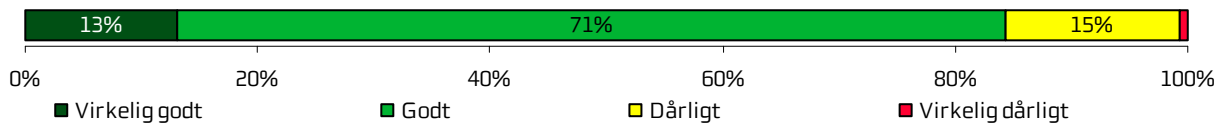
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=148)



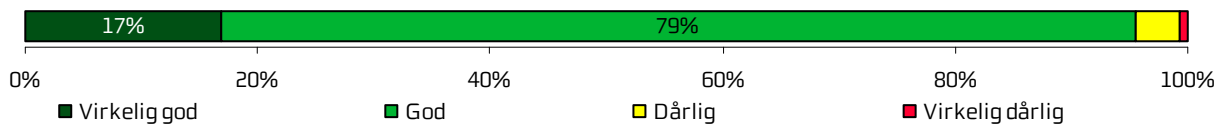
Samlet indtryk af besøg (n=164)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=162)



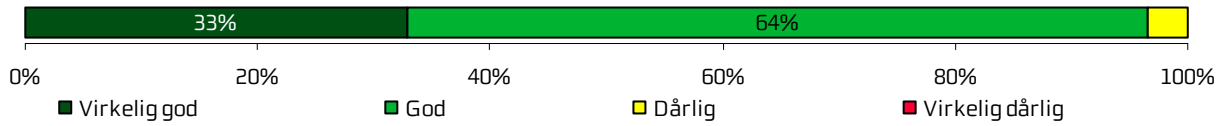
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=158)



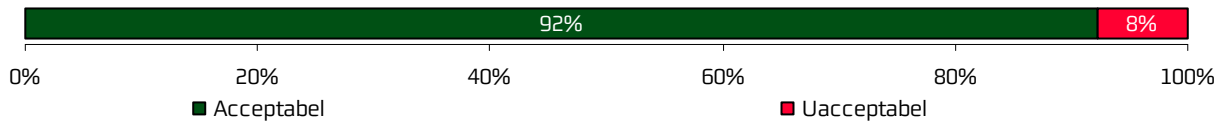
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	87 % *	91 %	99 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	91 %	96 %	99 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	84 %	80 %	83 %	98 % *	79 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	95 %	93 %	100 % *	95 %	97 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

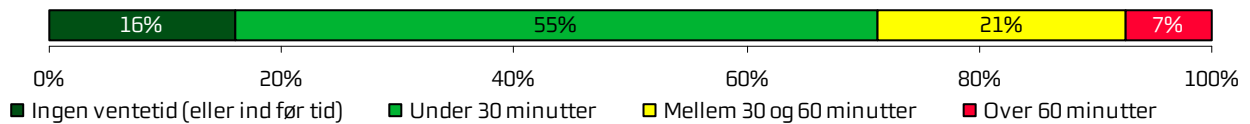
Oplevelse af modtagelsen (n=167)



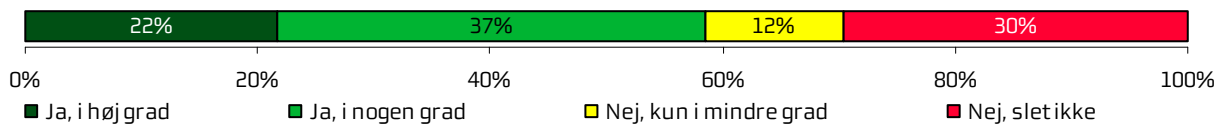
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=129)



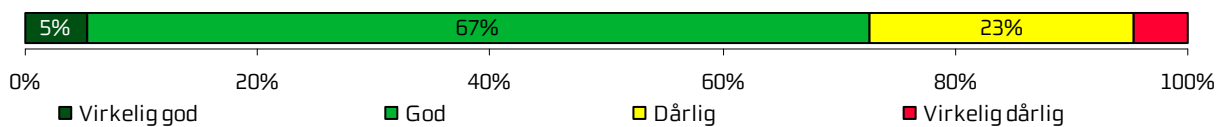
Længde af ventetid i venteværelse (n=125)



Information om ventetid ved fremmøde (n=110)



Indretningen i venteværelset (n=151)

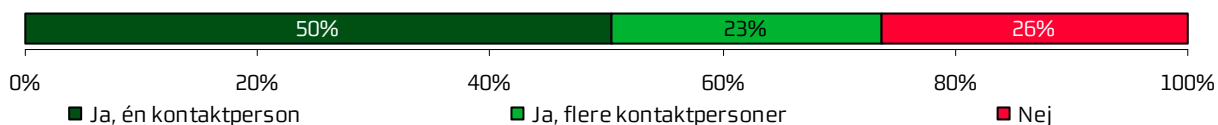




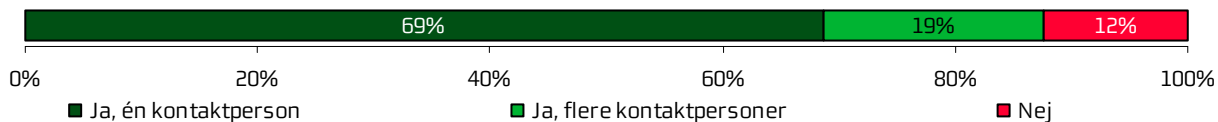
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	99 %	97 %	99 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	92 %	89 %	96 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	58 %	43 % *	50 %	59 %	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	73 %	71 %	75 %	91 % *	63 % *	80 % *

## Personale

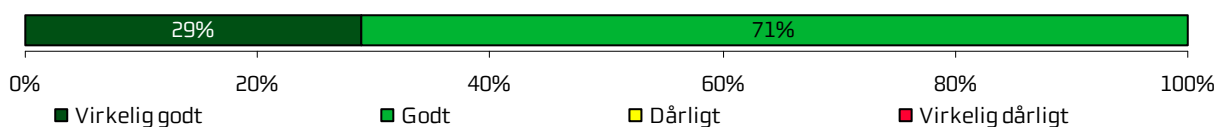
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=38)



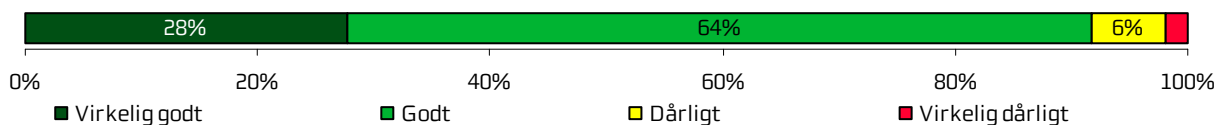
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=16)



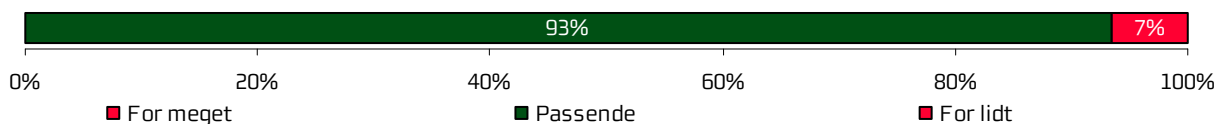
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=14)



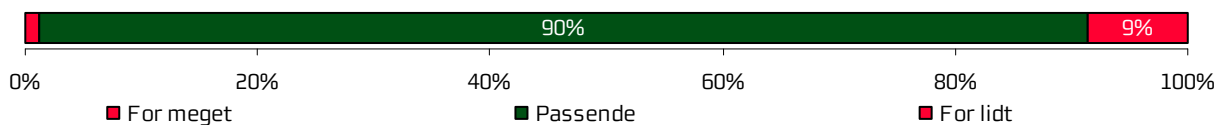
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=146)



Medinddragelse af patienter (n=165)



Medinddragelse af pårørende (n=90)



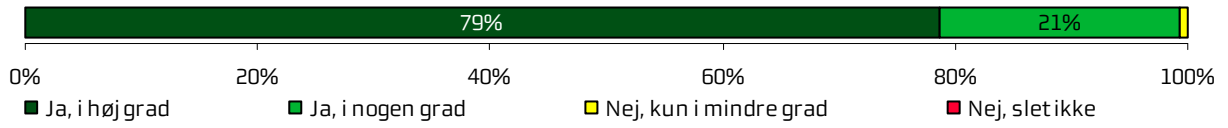
Personalet lyttede med interesse (n=155)



	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)	74 %	58 %	83 %	87 % *	66 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	61 %	86 %	92 %	70 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	97 % *	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	87 %	88 %	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	90 %	92 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	86 %	89 %	95 %	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	93 %	94 %	98 %	92 %	96 %

## Personale (fortsat)

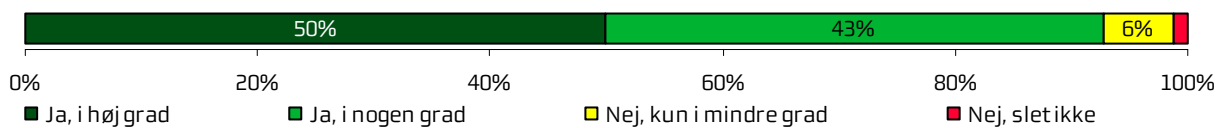
Personalet var gode til deres fag (n=159)



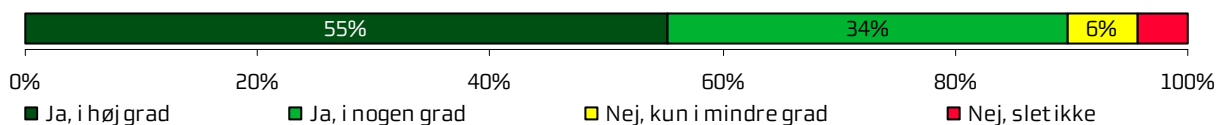
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	95 % *	96 % *	99 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

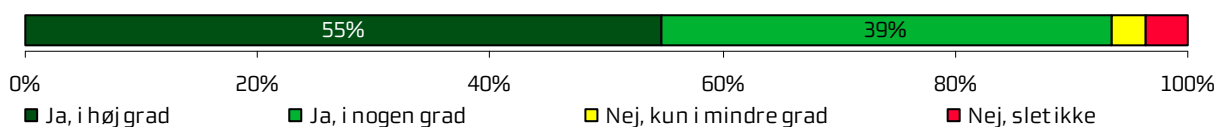
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=165)



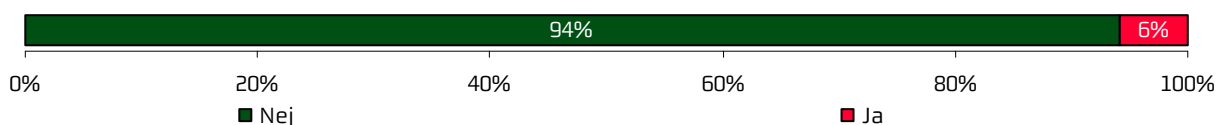
Behandlingen levede op til forventninger (n=162)



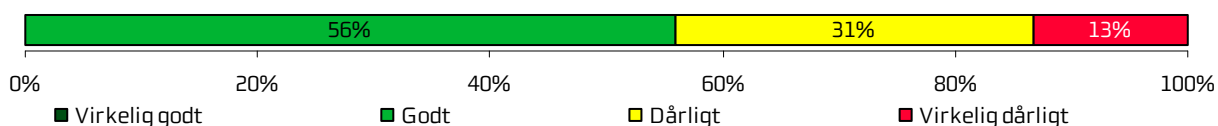
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=137)



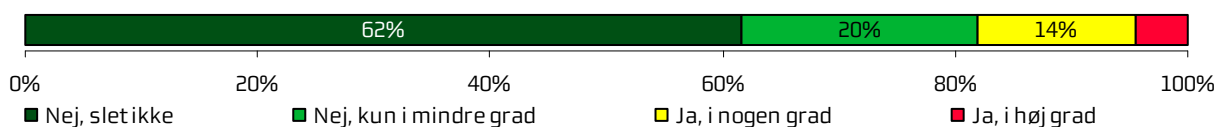
Fejl i forbindelse med besøg (n=167)



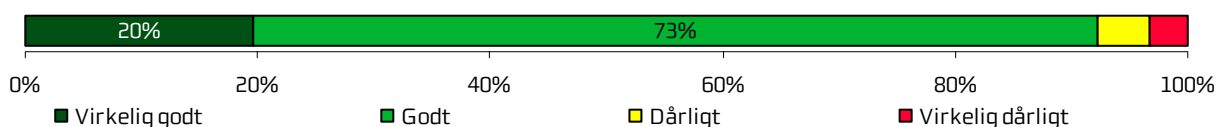
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=155)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=92)



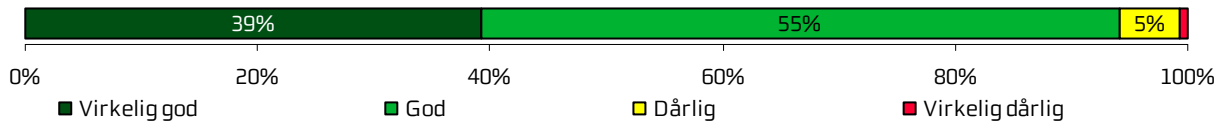
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	86 % *	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	90 %	90 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	91 %	91 %	96 %	88 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	87 % *	89 %	97 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56 %	39 %	59 %	86 % *	44 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	83 %	87 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	83 % *	84 %	96 %	89 %	93 %

## Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=165)



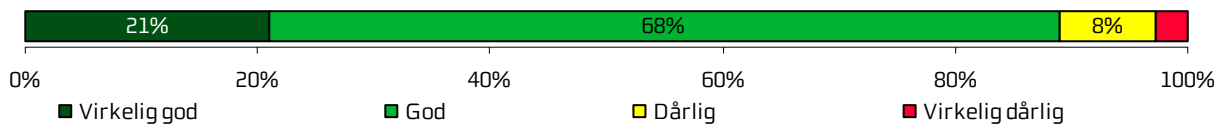
Vurdering af mundtlig information (n=166)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=134)



Vurdering af informationsmateriale (n=110)

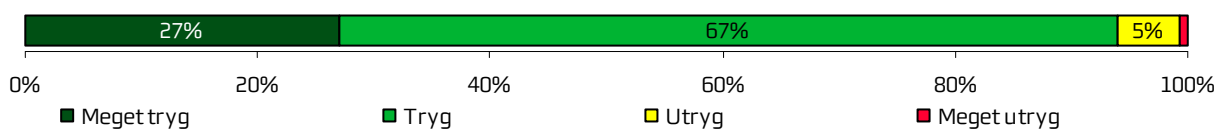




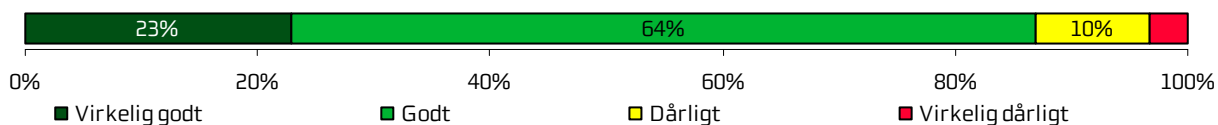
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	89 % *	87 % *	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	92 %	93 %	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	91 % *	69 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	89 %	-	-	96 % *	88 %	92 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

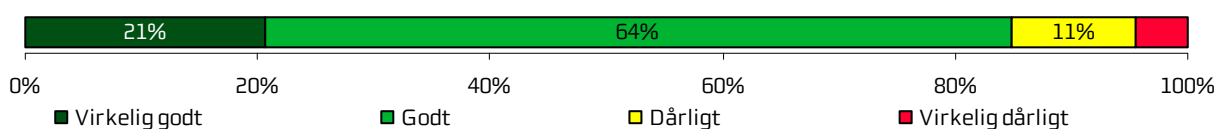
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=166)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



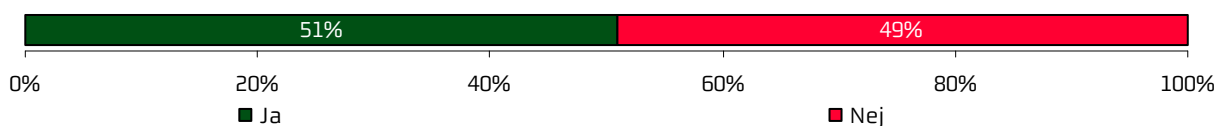
Orientering af praktiserende læge (n=83)



Information om kostens betydning for helbredet (n=106)



Information om motions betydning for helbredet (n=102)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=88)



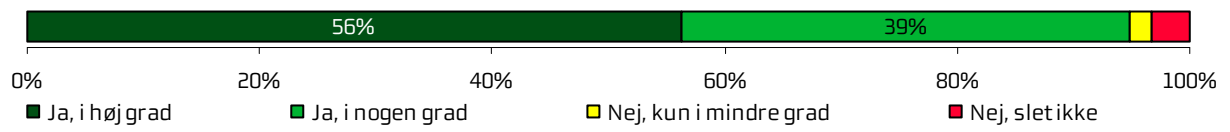
Information om rygningens betydning for helbredet (n=81)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	90 %	92 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	78 %	94 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	81 %	83 %	94 % *	76 %	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	50 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	51 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	43 %	-	-	74 % *	36 %	56 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	43 %	-	-	82 % *	46 %	65 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=150)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	90 %	91 %	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.: 11111111

## 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?		For meget	Passende	For 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	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. 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	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja		Nej		
		<input type="checkbox"/>		<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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**, 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** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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) 58 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	58%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	50%	51%
Kvinde	50%	49%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	9%	13%
40-59 år	31%	37%
60-79 år	51%	40%
80 år eller derover	8%	7%

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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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	169		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	84		50%	
Kvinde	85		50%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1		1%	
20-39 år	16		9%	
40-59 år	52		31%	
60-79 år	86		51%	
80 år eller derover	14		8%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	158		96%	
Pårørende	7		4%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	157		93%	
Ikke dansk	12		7%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6		4%	
MOTILITETS LAB.	14		8%	
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	104		62%	
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	45		27%	



**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	72	3	2	148	14
<b>Køn</b>						
Mand	29	67	2	1	75	6
Kvinde	16	78	3	3	73	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	12	82	0	6	16	0
40-59 år	22	73	2	2	42	7
60-79 år	28	67	4	1	77	6
80 år eller derover	8	92	0	0	13	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	72	3	1	138	14
Pårørende	0	100	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	71	2	2	137	13
Ikke dansk	0	90	10	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	1
MOTILITETS LAB.	11	89	0	0	9	4
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	23	73	2	2	93	6
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	24	71	2	2	41	3

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	30	65	5	1	164
<b>Køn</b>					
Mand	31	65	3	0	82
Kvinde	28	64	6	1	82
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	18	76	0	6	16
40-59 år	32	55	12	0	50
60-79 år	32	65	2	0	83
80 år eller derover	14	86	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	31	64	5	1	154
Pårørende	18	82	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	63	4	1	152
Ikke dansk	9	83	9	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6
MOTILITETS LAB.	43	57	0	0	14
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	30	62	7	1	100
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	27	73	0	0	44

**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	71	15	1	162
<b>Køn</b>					
Mand	12	76	10	1	80
Kvinde	14	67	20	0	82
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	12	81	6	0	16
40-59 år	12	62	25	2	50
60-79 år	13	75	13	0	81
80 år eller derover	15	78	7	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	71	16	1	152
Pårørende	33	67	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	71	16	1	150
Ikke dansk	17	75	9	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	6
MOTILITETS LAB.	21	79	0	0	14
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	12	69	17	1	98
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	14	70	16	0	44

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	79	4	1	158
<b>Køn</b>					
Mand	19	76	4	1	79
Kvinde	15	81	4	0	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	18	75	7	0	16
40-59 år	16	78	4	2	50
60-79 år	15	82	3	0	77
80 år eller derover	22	71	7	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	17	78	4	1	149
Pårørende	21	79	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	17	79	3	1	147
Ikke dansk	17	74	9	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5
MOTILITETS LAB.	23	77	0	0	13
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	17	77	5	1	95
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	13	84	2	0	45

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	64	3	0	167
<b>Køn</b>					
Mand	38	60	2	0	84
Kvinde	28	67	5	0	83
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	30	70	0	0	16
40-59 år	25	67	8	0	52
60-79 år	37	61	2	0	84
80 år eller derover	36	64	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	61	4	0	156
Pårørende	0	100	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	64	4	0	155
Ikke dansk	34	66	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5
MOTILITETS LAB.	46	54	0	0	13
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	35	61	5	0	104
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	27	73	0	0	45

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	129	39
<b>Køn</b>				
Mand	94	6	64	19
Kvinde	91	9	65	20
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	93	7	14	2
40-59 år	86	14	41	11
60-79 år	95	5	65	20
80 år eller derover	100	0	8	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	120	37
Pårørende	100	0	7	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	93	7	117	39
Ikke dansk	85	15	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	2
MOTILITETS LAB.	89	11	9	5
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	95	5	82	21
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	88	12	34	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	16	55	21	7	125	3
<b>Køn</b>						
Mand	15	59	16	10	61	3
Kvinde	17	52	26	5	64	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	15	77	8	0	13	1
40-59 år	7	53	34	5	41	0
60-79 år	21	52	17	10	62	2
80 år eller derover	25	50	12	12	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	55	22	7	117	2
Pårørende	15	68	17	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	55	21	8	113	3
Ikke dansk	16	59	25	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
MOTILITETS LAB.	22	44	22	11	9	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	18	51	28	4	79	2
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	12	67	6	15	33	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	22	37	12	30	110	14
<b>Køn</b>						
Mand	26	37	13	24	57	6
Kvinde	17	37	11	36	53	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	25	17	25	33	12	2
40-59 år	18	32	8	42	38	3
60-79 år	19	44	12	25	51	9
80 år eller derover	50	37	12	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	36	12	29	103	12
Pårørende	0	41	20	38	5	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	38	12	28	99	13
Ikke dansk	17	28	10	46	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
MOTILITETS LAB.	22	22	11	44	9	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	19	39	12	30	69	10
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	25	39	14	21	28	4



**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	5	67	23	5	151	13
<b>Køn</b>						
Mand	7	68	19	7	76	5
Kvinde	4	66	27	3	75	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	0	82	18	0	12	3
40-59 år	4	55	30	11	48	3
60-79 år	5	70	24	1	77	6
80 år eller derover	15	78	0	7	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	65	24	5	140	13
Pårørende	0	100	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	6	65	24	5	139	13
Ikke dansk	0	91	9	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	0	6	0
MOTILITETS LAB.	0	83	8	8	12	2
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	5	73	17	4	92	7
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	7	51	37	5	41	4

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	50	23	26	38
<b>Køn</b>				
Mand	67	10	24	21
Kvinde	30	40	30	17
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	45	27	27	11
60-79 år	56	24	20	20
80 år eller derover	59	21	20	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	55	20	26	35
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	52	22	26	35
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
MOTILITETS LAB.	-	-	-	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	50	21	29	34
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	-	-	-	3

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	69	19	12	16
<b>Køn</b>				
Mand	73	9	18	11
Kvinde	60	40	0	5
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	60	0	40	5
60-79 år	78	22	0	9
80 år eller derover	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	19	12	16
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	67	20	13	15
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
MOTILITETS LAB.	-	-	-	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	69	15	15	13
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	-	-	-	3

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	29	71	0	0	14	0
<b>Køn</b>						
Mand	23	77	0	0	9	0
Kvinde	41	59	0	0	5	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	34	66	0	0	9	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	71	0	0	14	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	69	0	0	13	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
MOTILITETS LAB.	-	-	-	-	0	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	18	82	0	0	11	0
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	-	-	-	-	3	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	28	64	6	2	146	19
<b>Køn</b>						
Mand	23	69	7	1	73	10
Kvinde	32	59	6	3	73	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	26	40	20	13	15	1
40-59 år	27	64	9	0	45	6
60-79 år	29	67	3	1	73	10
80 år eller derover	25	75	0	0	12	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	63	7	2	137	17
Pårørende	0	100	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	62	6	2	134	19
Ikke dansk	9	83	9	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	0	17	6	0
MOTILITETS LAB.	36	57	7	0	14	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	26	67	5	2	88	12
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	26	63	11	0	38	7

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	0	93	7	165
<b>Køn</b>				
Mand	0	95	5	82
Kvinde	0	92	8	83
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	87	13	16
40-59 år	0	92	8	52
60-79 år	0	94	6	83
80 år eller derover	0	100	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	93	7	154
Pårørende	0	100	0	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	94	6	153
Ikke dansk	0	91	9	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	6
MOTILITETS LAB.	0	100	0	13
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	0	92	8	101
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	0	96	4	45

**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	1	90	9	90	74
<b>Køn</b>					
Mand	2	91	7	52	31
Kvinde	0	89	11	38	43
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	8	8
40-59 år	0	89	11	26	26
60-79 år	2	87	11	44	37
80 år eller derover	0	100	0	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	89	9	81	72
Pårørende	0	100	0	5	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	90	9	84	69
Ikke dansk	0	100	0	6	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	6	0
MOTILITETS LAB.	0	100	0	6	8
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	0	93	7	54	46
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	4	88	8	24	20

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	31	4	1	155	9
<b>Køn</b>						
Mand	65	27	7	1	78	4
Kvinde	62	35	1	1	77	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	55	38	0	6	16	0
40-59 år	57	35	8	0	51	1
60-79 år	65	31	3	1	75	7
80 år eller derover	91	9	0	0	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	31	4	1	145	8
Pårørende	57	43	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	30	4	1	144	9
Ikke dansk	54	46	0	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	0	17	6	0
MOTILITETS LAB.	86	14	0	0	14	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	67	29	3	1	96	5
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	51	41	8	0	39	4



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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	21	1	0	159	8
<b>Køn</b>						
Mand	79	21	0	0	80	4
Kvinde	78	20	1	0	79	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	73	27	0	0	15	1
40-59 år	75	25	0	0	49	3
60-79 år	79	20	1	0	81	3
80 år eller derover	93	7	0	0	13	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	19	1	0	148	8
Pårørende	58	42	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	82	18	0	0	147	8
Ikke dansk	41	51	9	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	0
MOTILITETS LAB.	79	21	0	0	14	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	75	24	1	0	96	6
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	86	14	0	0	43	2

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	50	43	6	1	165	2
<b>Køn</b>						
Mand	58	38	3	1	82	2
Kvinde	42	48	9	1	83	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	57	31	6	6	16	0
40-59 år	42	45	13	0	51	1
60-79 år	55	42	1	1	83	1
80 år eller derover	36	57	7	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	43	6	1	155	1
Pårørende	34	50	17	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	43	5	1	154	1
Ikke dansk	37	44	19	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	1
MOTILITETS LAB.	43	57	0	0	14	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	48	43	8	2	101	1
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	58	40	2	0	45	0

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	34	6	4	162	3
<b>Køn</b>						
Mand	71	23	6	0	79	3
Kvinde	40	45	6	9	83	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	31	43	6	19	16	0
40-59 år	50	37	12	2	51	1
60-79 år	62	31	3	4	81	2
80 år eller derover	65	35	0	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	32	6	5	152	3
Pårørende	34	66	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	32	5	4	150	3
Ikke dansk	9	67	15	9	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	33	33	0	6	0
MOTILITETS LAB.	54	46	0	0	13	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	50	38	6	6	98	3
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	69	24	4	2	45	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	39	3	4	137	31
<b>Køn</b>						
Mand	58	36	3	3	69	15
Kvinde	51	42	3	4	68	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	50	0	17	12	4
40-59 år	52	40	3	5	40	12
60-79 år	58	37	4	1	73	12
80 år eller derover	72	28	0	0	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	37	3	4	129	28
Pårørende	-	-	-	-	4	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	36	3	3	127	29
Ikke dansk	20	69	0	11	10	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	5	1
MOTILITETS LAB.	67	33	0	0	12	2
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	49	44	2	5	82	21
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	63	32	3	3	38	7

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	167
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	84
Kvinde	92	8	83
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	87	13	16
40-59 år	93	7	52
60-79 år	96	4	84
80 år eller derover	100	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	156
Pårørende	100	0	7
<b>Modersmål</b>			
Dansk	94	6	155
Ikke dansk	91	9	12
<b>Afsnitsnavn</b>			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	6
MOTILITETS LAB.	93	7	14
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	95	5	103
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	93	7	44

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	0	56	31	13	7	3
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	-	-	-	-	4	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	56	31	13	7	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	0	56	31	13	7	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
MOTILITETS LAB.	-	-	-	-	1	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	-	-	-	-	2	3
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	-	-	-	-	3	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	62	20	14	5	155	7
<b>Køn</b>						
Mand	62	24	13	1	77	3
Kvinde	61	17	14	8	78	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	49	22	15	14	14	1
40-59 år	59	19	18	4	49	3
60-79 år	62	22	13	4	79	2
80 år eller derover	83	17	0	0	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	21	13	4	146	7
Pårørende	38	20	41	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	19	14	5	147	5
Ikke dansk	48	39	13	0	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2
MOTILITETS LAB.	93	0	7	0	14	0
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	59	23	12	6	94	5
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	59	20	18	2	44	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	73	4	3	92	34
<b>Køn</b>						
Mand	21	77	2	0	43	23
Kvinde	18	69	6	6	49	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	8	76	17	0	12	0
40-59 år	21	69	3	6	34	6
60-79 år	22	73	3	3	40	24
80 år eller derover	18	82	0	0	6	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	71	5	3	88	32
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	71	5	2	84	34
Ikke dansk	0	87	0	13	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1
MOTILITETS LAB.	11	89	0	0	9	2
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	18	73	5	3	60	16
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	26	63	5	5	19	15



**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	1	165
<b>Køn</b>					
Mand	56	42	2	0	83
Kvinde	46	45	7	1	82
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	12	76	12	0	16
40-59 år	45	47	8	0	51
60-79 år	59	39	1	1	83
80 år eller derover	64	29	7	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	42	5	1	154
Pårørende	29	71	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	52	43	5	0	153
Ikke dansk	34	51	7	9	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6
MOTILITETS LAB.	71	29	0	0	14
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	51	42	6	1	103
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	45	52	2	0	42

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	55	5	1	166
<b>Køn</b>					
Mand	40	54	6	0	83
Kvinde	38	56	5	1	83
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	6	88	6	0	16
40-59 år	36	54	10	0	51
60-79 år	45	50	3	1	84
80 år eller derover	50	50	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	54	5	1	156
Pårørende	17	66	17	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	54	5	0	154
Ikke dansk	9	74	9	9	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6
MOTILITETS LAB.	64	36	0	0	14
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	36	55	8	1	102
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	41	59	0	0	44

**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	76	24	134	29
<b>Køn</b>				
Mand	88	12	69	13
Kvinde	65	35	65	16
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	60	40	10	6
40-59 år	64	36	42	7
60-79 år	88	12	71	13
80 år eller derover	71	29	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	77	23	129	26
Pårørende	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	77	23	124	28
Ikke dansk	71	29	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	2
MOTILITETS LAB.	67	33	9	5
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	76	24	88	12
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	82	18	33	10

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	21	68	8	3	110	16
<b>Køn</b>						
Mand	20	77	3	0	62	5
Kvinde	23	56	15	6	48	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	71	14	14	7	2
40-59 år	21	64	14	0	29	8
60-79 år	23	70	4	3	66	3
80 år eller derover	29	56	15	0	7	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	67	8	3	107	15
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	67	9	2	101	15
Ikke dansk	12	77	0	12	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
MOTILITETS LAB.	0	88	13	0	8	1
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	22	67	7	4	72	10
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	23	65	12	0	26	5

**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	27	67	5	1	166
<b>Køn</b>					
Mand	26	70	4	0	83
Kvinde	27	64	7	1	83
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	6	75	19	0	16
40-59 år	29	65	4	2	52
60-79 år	31	66	4	0	83
80 år eller derover	22	71	7	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	67	5	1	156
Pårørende	17	66	17	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	66	5	1	154
Ikke dansk	0	83	17	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6
MOTILITETS LAB.	43	57	0	0	14
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	24	67	8	1	101
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	29	69	2	0	45

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	23	64	10	3	31	4	125
<b>Køn</b>							
Mand	24	64	6	6	17	2	61
Kvinde	22	64	14	0	14	2	64
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	0	100	0	0	5	0	11
40-59 år	25	62	13	0	8	2	40
60-79 år	27	59	7	7	15	0	65
80 år eller derover	-	-	-	-	3	2	9
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	22	64	11	4	28	4	119
Pårørende	-	-	-	-	3	0	2
<b>Modersmål</b>							
Dansk	25	60	11	4	28	3	120
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	5
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	5
MOTILITETS LAB.	-	-	-	-	4	0	9
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	25	63	8	4	24	3	71
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	-	-	-	-	3	1	40

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	64	11	4	83	81
<b>Køn</b>						
Mand	14	72	11	4	45	37
Kvinde	29	56	10	5	38	44
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	12	50	25	12	8	8
40-59 år	22	65	8	5	23	28
60-79 år	22	68	9	2	45	37
80 år eller derover	17	66	17	0	6	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	62	11	5	78	76
Pårørende	-	-	-	-	4	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	63	11	5	74	78
Ikke dansk	12	77	12	0	9	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	3
MOTILITETS LAB.	0	40	40	20	5	9
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	19	67	13	2	54	46
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	29	67	0	5	21	23

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	50	50	106	59
<b>Køn</b>				
Mand	56	44	57	26
Kvinde	43	57	49	33
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	28	72	14	2
40-59 år	62	38	34	17
60-79 år	50	50	48	35
80 år eller derover	44	56	9	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	50	50	98	57
Pårørende	66	34	6	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	51	49	94	59
Ikke dansk	41	59	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	4
MOTILITETS LAB.	56	44	9	5
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	52	48	71	29
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	46	54	24	21



**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	51	49	102	64
<b>Køn</b>				
Mand	54	46	54	30
Kvinde	48	52	48	34
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	28	72	14	2
40-59 år	56	44	32	19
60-79 år	59	41	46	38
80 år eller derover	33	67	9	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	51	49	93	62
Pårørende	71	29	7	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	50	50	92	63
Ikke dansk	60	40	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	4
MOTILITETS LAB.	67	33	9	5
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	53	47	68	33
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	43	57	23	22

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	43	57	88	76
<b>Køn</b>				
Mand	46	54	48	36
Kvinde	40	60	40	40
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	31	69	13	2
40-59 år	47	53	27	23
60-79 år	49	51	39	45
80 år eller derover	25	75	8	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	43	57	79	74
Pårørende	57	43	7	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	41	59	80	74
Ikke dansk	60	40	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	4
MOTILITETS LAB.	56	44	9	5
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	42	58	57	42
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	40	60	20	25

**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	43	57	81	83
<b>Køn</b>				
Mand	48	52	42	42
Kvinde	38	62	39	41
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	31	69	13	2
40-59 år	46	54	24	26
60-79 år	52	48	35	49
80 år eller derover	25	75	8	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	44	56	73	80
Pårørende	49	51	6	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	43	57	74	80
Ikke dansk	43	57	7	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	4
MOTILITETS LAB.	50	50	8	6
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	47	53	53	46
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	33	67	18	27

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	56	39	2	3	150	13
<b>Køn</b>						
Mand	59	39	0	2	75	8
Kvinde	54	38	4	4	75	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	35	50	7	7	14	2
40-59 år	50	43	2	4	48	3
60-79 år	66	32	0	2	75	6
80 år eller derover	50	42	8	0	12	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	38	2	3	141	12
Pårørende	51	49	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	38	2	3	138	13
Ikke dansk	43	49	0	9	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	0	17	6	0
MOTILITETS LAB.	58	42	0	0	12	2
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	55	39	3	3	93	6
ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	62	36	0	3	39	5





## 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		9	
Kommunikation og information		2	
Kontaktperson		0	
Kvalitet i behandling		7	
Pleje		3	
Relationer til personale		5	
Ventetid		2	

**GASTROENTEROL. AFD. L****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Blev straks mødt og orienteret om, at det ville være fem til ti minutter, så ville jeg blive kaldt ind.	Uoplyst
<b>ID Kommentarer - MOTILITETS LAB.</b>		
1	De er så søde alle sammen, både læger og sygeplejersker.	Virkelig god
2	Næsten ingen ventetid.	God
3	På trods af den noget lange ventetid fik jeg dog en undskyldning herfor.	Uoplyst
<b>ID Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT</b>		
2	En god behandling.	Virkelig god
4	Jeg blev lyttet til. Jeg fik en forklaring, jeg forstod.	Virkelig god
6	Nej.	Virkelig god
10	Modtagelsen var god! Intet negativt!	God
12	Ventetiden er belastende.	God
15	Man skal ikke henvende sig ved ankomst, men jeg gør det alligevel.	God
17	Den får et 12-tal.	Virkelig god
20	Glad og smilende.	Virkelig god
21	Ankom [om morgenen], afgang [om eftermiddagen]. Lang ventetid mellem de forskellige samtaler.	God
22	Bliver ALTID varmt, men også professionelt modtaget. Der er tid til hyggesnak og drøftelse af, hvordan det går. Ingen forjæthet.	Virkelig god
27	Ingen tydelig reception. Alt for lang ventetid.	Dårlig
29	Modtagelsen var udmærket.	God
30	Jeg var glad, at NN var til stede, som jeg kunne snakke med []. Hun var meget sød. Hils hende fra mig.	Virkelig god
31	Jeg kom i særdeles god tid, men blev kontaktet med det samme.	Virkelig god
32	Damerne i receptionen var virkelig sure!	Dårlig
33	Meget lidt imødekommende ambulatorium. Placeret midt på gangen uden farver, tomt, trist og ingen personer i receptionen [].	Dårlig
35	Venlighed ok.	Virkelig god
<b>ID Kommentarer - ENDOSKOPISK AMBULATORIUM</b>		
4	Mødte hjælpsomt og venligt personale.	God
11	Egentlig ikke, får altid en god og positiv modtagelse og information.	Virkelig god
13	Ingen.	Virkelig god










-  16 Jeg synes, det er med venlighed, man bliver modtaget og behandlet. Virkelig god
-  17 En kop kaffe ville have gjort godt. Virkelig god
-  18 Nej, kun at jeg fik rigtig god modtagelse af en smilende person. Virkelig god

**GASTROENTEROL. AFD. L****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
2	Jeg har et par gange oplevet, at jeg har måtte ringe efter svar/videresendelse, som er blevet glemt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
7	At jeg blev kaldt ind for tidligt til kontrolbesøg.	Godt
16	Da jeg ventede på en af mine, blev jeg glemt, så jeg blev påpeget at jeg stadigvæk var der.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
27	Ved [et] besøg reagerede man ikke på, at der stod noteret i journalen, at der var fundet en mislyd ved hjertet. Jeg måtte selv gøre opmærksom på det.	Godt
29	Ingen.	Uoplyst
32	At de to læger fortalte to vidt forskellige svar. Den ene sagde "operation", den anden udskrev bare en recept på flere piller, som jeg ikke bryder mig om at skal have, da jeg ikke mener, at man bare skal spise piller/medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ENDOSKOPISK AMBULATORIUM</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
1	Fik at vide af en læge til samtale, at der intet var i vejen med min hals, og næste læge sagde, at der var problemer med forløbet som også stod i journalen.	Godt
2	En gang forkert klokkeslæt.	Uoplyst
16	Jeg synes, der går for lang tid til en eventuel operation, fordi jeg får næsten ikke noget at spise.	Dårligt
18	Narkosebedøvelse. Min hånd hævede efter kanylen var trukket ud med 10-12 dages rigtig blå/gul hævelse.	Dårligt

**GASTROENTEROL. AFD. L****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - MOTILITETS LAB.	Samlet indtryk
1	Ja, det er underligt, at man ikke kan se de komplikationer, jeg har med mit spiserør/mavesæk, når det er mange år siden, de startede min udredning. Der er ingen forandring. Jeg hoster stadig mad op, når jeg har spist og længe efter. Men jeg har intet at klage over med hensyn til jeres meget venlige og kompatible personale.	Godt
3	Under mit behandlingsforløb fik jeg en særdeles varm og kompetent behandling.  Personalet har god tid til samtale både før og efter behandling, og jeg fik virkelig godt svar på behandlingsforløbet og følte mig tryk ved afskeden.	Virkelig godt
5	Lægen ville sende receptmedicin videre til apotek, men skete ikke. Måtte rykke for det.	Virkelig godt
6	STOR ros til personalet, virkelig søde.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	Samlet indtryk
3	Undersøgelse, jeg skal igennem, og jeg føler derfor, at jeg ikke fik meget ud af samtalen.	Dårligt
4	God koordinering.	Virkelig godt
7	Alt for lidt tid til at få talt forløbet igennem. Uenighed ved forskellige lægers udtalelser. Ingen information om, at det nemt kunne være forskellige læger, der ville informere.	Godt
8	Fik indtryk af, at diagnose var fundet og derfor ny undersøgelse på Skejby. Lægen på Skejby var dog helt afvisende over for henvisningen.	Godt
9	Jeg synes, det er utilfredsstillende at have gået med [maveproblemer] i [flere år], og at der stadig ikke kan findes en diagnose. Når man så selv finder en mulig diagnose, sidder lægen og griner af én og siger, at den diagnose, man selv har fundet, er gammel og ikke-eksisterende mere.	Virkelig dårligt
11	Jeg var til kontrol i et år med [nogle] måneders mellemrum. Jeg synes måske, man skulle have taget blodprøver over en bred vifte hver gang.	Godt
12	Jeg har været igennem et længere forløb og finder spørgsmålene svære at svare specifikt på.	Godt
14	Havde en dårlig oplevelse vedrørende den gastroenterologiske undersøgelse. Forstår ikke, hvorfor man ikke kan blive mere bedøvet til den slags undersøgelser. Det er virkelig et "skrækscenarie" for mig. Lægen kunne da også konstatere, at hvis jeg igen skal have lavet den undersøgelse, skal jeg helbedøves.	Dårligt
17	Nej, er meget godt tilfreds.	Virkelig godt
22	Det personale, som giver sig tid, er sin opgave voksen. Bestræber sig på, at man føler sig godt tilpas, og det lykkes til fulde.	Virkelig godt
25	Ventetid på [flere] timer. Blev sendt hjem [] uden behandling.	Uoplyst
30	Man må ikke klage i Danmark. Patientankenævnet er en parodi :-).	Dårligt
31	Jeg har været særdeles tilfreds.	Virkelig godt
34	Jeg fandt, at der var lidt vel meget ventetid på at tale med læge NN og anden læge, da de også opererer på konsultationstidspunktet.	Godt
ID	Kommentarer - ENDOSKOPISK AMBULATORIUM	Samlet indtryk
4	Fik noget afslappende, så man døsede lidt hen. Ikke noget at være angst for.	Virkelig godt

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 5  | Det drejer sig om en rutinebehandling, som skal foretages ca. hver tredje måned.  | Godt          |
|  | 7  | Jeg syntes ikke, at jeg har fået ordentligt svar på undersøgelsen. Fik at vide, jeg skulle have svar på Lungemedicinsk Ambulatorium, da de havde henvist mig. Men da jeg kom til møde, der forstod de ikke, hvad der stod i resultatet. Så har stadig en følelse af, at jeg ikke er helt afklaret med, om jeg fejlede noget. Men er nu blevet udskrevet fra Lungemedicinsk, da de ikke kan gøre mere for mig. | Godt          |
|  | 8  | Jeg var lidt bange for undersøgelsen. Personalet lyttede til mig. Det gjorde, at jeg fik en meget fin behandling :-)  | Virkelig godt |
|  | 10 | Vi var for mange patienter på stuen.  | Godt          |
|  | 11 | Det har jeg ikke, da det er flere gange, jeg har fået foretaget samme undersøgelse på afdelingen og altid med behandling i top.   | Virkelig godt |
|  | 13 | Fin behandling.   | Virkelig godt |
|  | 15 | Kompetent personale. Stille og roligt fortalte de mig om, hvad der skulle ske.  | Virkelig godt |

**GASTROENTEROL. AFD. L****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MOTILITETS LAB.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg fik ikke udleveret noget materiale.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Har fået ballonudvidelser af mit spiserør. Vidste intet om den slags behandling og kunne godt have haft brug for mere information.	Virkelig godt
3	Talte med en dame, men jeg mener ikke, at hun fortalte mig, hvad hun var. Går ud fra, at hun er læge. Hun sagde vist heller ikke noget om, at hun var min kontaktperson. Hun vidste slet ikke nok om den undersøgelse.	Dårligt
4	Sammenholdes med, at man selv kan finde informationsmateriale i reolerne på væggen. Så ok for mig.	Virkelig godt
8	Kontaktoplysninger ikke udfyldt, dvs. vidste ikke, hvem jeg havde talt med.	Godt
9	[ ] Der har ikke været ret meget information, da de jo ikke kan finde noget at informere om.	Virkelig dårligt
12	Skemaer omkring medicin m. m., der skal udfyldes, men ikke bliver brugt.	Godt
15	Jeg fik ikke skriftligt materiale vedrørende kommende kikkertoperation, men blev henvist til Internettet.	Godt
16	I noget materiale står der ikke, hvad tiden drejer sig om (i brev).	Godt
17	Nej, jeg henter journalen på internettet. Fra Aarhus er den skrevet på forståeligt dansk, det kniber fra de andre hospitaler, hvor jeg er behandlet, alt for meget latin.	Virkelig godt
18	Har ikke fået udleveret materiale, da diagnose ikke er stillet.	Virkelig godt
21	Samtalen med lægen var virkelig god. Fik ærlige svar på alle spørgsmål, også dem jeg ikke turde stille. Det gav stor tillid til lægen.	Godt
22	Man kan kun føle sig tryk, man er altid velkommen til f.eks. at stille spørgsmål.	Virkelig godt
30	Det er en skandale, hvordan jeg blev behandlet i enden. [ ].	Dårligt
33	Måden informationen blev givet på var kort, kold og kontant. Da jeg selv er [sundhedsprofessionel] kendte jeg meget til behandlingen, så hvis jeg var en tilfældig anden, ville jeg ikke føle, at jeg fik den information, jeg havde brug for.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ENDOSKOPISK AMBULATORIUM</b>	<b>Samlet indtryk</b>
9	Der var ingen skriftlig information.	Uoplyst
14	Undersøgelsen fandt sted [i starten af september], og først efter at jeg havde rykket for resultatet [i starten af oktober], modtog jeg svar per brev.	Godt
15	Jeg har kun været der én gang efter henvendelse fra Skejby Sygehus, hvor jeg var indlagt for en formodet blodprop i hjertet	Virkelig godt
17	Det er svært for en, som er ordblind, at få læst det materiale man får udleveret.	Virkelig godt

**GASTROENTEROL. AFD. L****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MOTILITETS LAB.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Jeg har indtil nu kun haft ét besøg i ambulatoriet.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Støtte og god sygepleje. Undervisning i behandling og forberedelse af injektion [] med henblik på trygheden, når behandling hver 28. dag overgår til egen læge efter planen.	Virkelig godt
12	Besvarelsenerne er en gennemsnitlig vurdering.	Godt
17	Den fortjener et 12-tal.	Virkelig godt
19	Godt, at ledsager fik tilbudt en kop kaffe.	Virkelig godt
22	Jeg er en yderst tilfreds patient, kan jo ikke være andet med det personale.	Virkelig godt
30	Fri mig vel for de danske hospitaler og deres gøremål.	Dårligt
36	Efter andet besøg af tre [] følte jeg mig noget usikker, fordi det ligesom blev lagt op til mig, hvad der videre skulle ske. Dette blev rettet op ved tredje besøg.	Godt
38	Alt for lang ventetid til næste besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ENDOSKOPISK AMBULATORIUM</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Har været til undersøgelse seks gange, alt er ok hver gang. Altid en personale man kan henvende sig til.	Virkelig godt
6	Det er for dårligt, at man skal vente næsten tre uger på at få svar på en biopsi, om det er kræft eller ej. Det er simpelthen psykisk terror, sådan kan man ikke være bekendt at behandle andre mennesker. Det er rent helvede at gå i uvished i så lang tid.	Godt
18	For lang ventetid på svar, blev behandlet som eventuel cancersygdom.	Godt

**GASTROENTEROL. AFD. L**

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Meget dygtigt, venligt og omsorgsfuldt personale. [Relationer til personale]	Godt
<b>ID Kommentarer - MOTILITETS LAB.</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Bedre venteværelser. [Fysiske rammer]	Godt
2	De var da søde og rare alle sammen. [Relationer til personale]	Godt
<b>ID Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg synes kun godt om mine besøg. God behandling!	Virkelig godt
5	Det ville være rart, hvis der var mulighed for at kunne tage noget at drikke i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
9	Det kunne da have været en god ting, hvis man blev taget seriøst. Det er jo ikke for sjov skyld, at man henvender sig på sygehuset/ved lægen. Men det er jo et dansk sygehus og dansk sundhedsvæsen, og så skal/kan man ikke forvente, at det fungerer. Desværre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
12	Jeg er yderst tilfreds med, at jeg stort set har talt med samme læge. [Pleje]	Godt
13	Syntes måske ikke, at jeg fik ordentlig besked om min sygdom (eller husker ikke så meget, det [er tre måneder siden]), men jeg skal på [] hospitalet igen [til efteråret] (Ambulatoriet) []. [Kommunikation og information]	Godt
16	Ja, huske folk, der venter i køen. [Ventetid]	Godt
17	Jeg er bare så godt tilfreds med Nørrebrogade i Århus, Afdeling L [].	Virkelig godt
22	Alt er i topklasse. Mener ikke, at noget kan gøres bedre.	Virkelig godt
23	Jeg fik at vide, at der ikke var noget galt, men jeg fik aldrig rigtig at vide, hvorfor jeg havde haft problemer.	Virkelig godt
24	Stor ros til et imødekommende og kompetent personale. Professionel behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Der var ikke mulighed for at få et glas vand eller andet drik i venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
28	Der er lidt kedeligt i venteværelset! Gerne lidt mere at læse i! Havde meget ondt af nogle pårørende, der lige havde mistet deres far, og de måtte sidde blandt ambulante patienter og være kede af det! Dette synes jeg ikke er ok! [Fysiske rammer]	Godt
29	Alt i alt var det, som jeg forventede, men lokalerne kunne godt trænge til opgradering. [Fysiske rammer]	Godt
30	Det kan jeg ikke. Faktum er, at der er ingen konsekvenser er her i landet for fejlbehandlinger. Som jeg sagde til min læge, jeg var ikke imponeret over ledelsen og over hospitalet. [Kvalitet i behandling]	Dårligt

✎ 33	Mere venligt lokale; farver, drikke og tilstedeværelse i receptionen. Gøre mere for at man føler sig velkommen og ikke bare er et tilfældigt nummer. Empati, også fra lægens side []. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
✎ 34	Jeg fandt personalet yderst kompetent og empatisk. Det er vigtigt, når man står sårbar og uvidende om forløbet. Så jeg følte mig mere tryk og afklaret, da jeg gik derfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 37	Ulempe, at man skal i kælderen inden man går på første sal.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ENDOSKOPISK AMBULATORIUM</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	For lang ventetid fra [om morgenen] til [syv timer senere]. [Ventetid]	Godt
✎ 4	Jeg synes, at alle gør det godt. Også på opvågningsstuen får man en god opvartning. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 5	Misvisende information vedrørende blodprøve inden behandling. Ifølge brev ønskes blodprøve DAGEN FØR UNDERSØGELSE. I mit tilfælde var det en søndag, og da der stod, at bylaboratoriet var ÅBENT DAGLIGT, mødte jeg op søndag til et lukket laboratorium! Enten skal man ikke indkalde til undersøgelsen mandag, eller også skal brevet omformuleres. Fx bylaboratoriet er åbent ALLE HVERDAGE kl. 7.30-14.30, og blodprøve en til tre dage før undersøgelse. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 6	Vi fik brev om [], at vi nu havde billederne fra CT-scanning været på konference, og at de ville foretage en kikkertundersøgelse. Vi ville så blive indkaldt til samtale bagefter. Der var bare ikke en tid med til den undersøgelse. Så ringede vi, og sekretæren sagde, at hun havde sendt papirerne videre, hvor vi fik at vide, han skulle visiteres i næste uge, men de havde dog en [tidligere] tid, som vi fik, fordi han var meget dårlig. Men hvis vi ikke selv havde henvendt os og rykket, havde han fået lov til at ligge en uge mere. Afdelingerne arbejder åbenbart ikke sammen, selvom han er tilmeldt kræftpakken. Det er for dårligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 7	Jeg manglede at blive kaldt ind efter undersøgelsen til svar på de undersøgelser, jeg har fået lavet. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 10	Det eneste negative var, at der var vikar på, og vi var for mange på stuen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 10	Bedre rengøring. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 11	De arbejdede alle virkelig professionelt med deres respektive opgaver. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 12	Venteværelset er en dårlig oplevelse. Der mangler knager til overtøj, nu hvor det snart er aktuelt med tungt vinterovertrøj. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 17	Stole til rygpatienter, ville gøre underværker. [Fysiske rammer]	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.

