

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Karkirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Midt  
13-04-2014**

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	260
Afdelingens svarprocent:	65%

### **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.



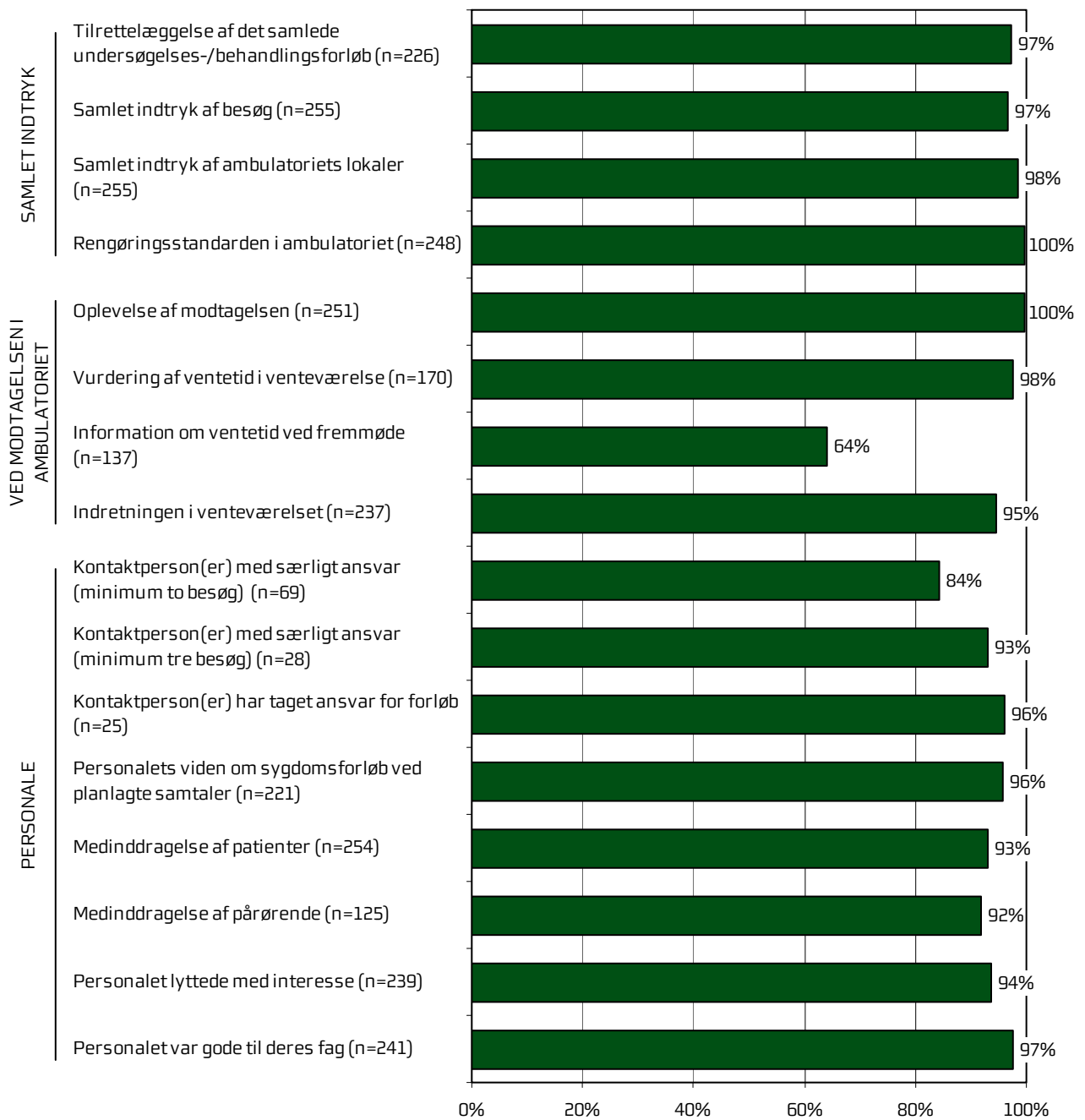


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

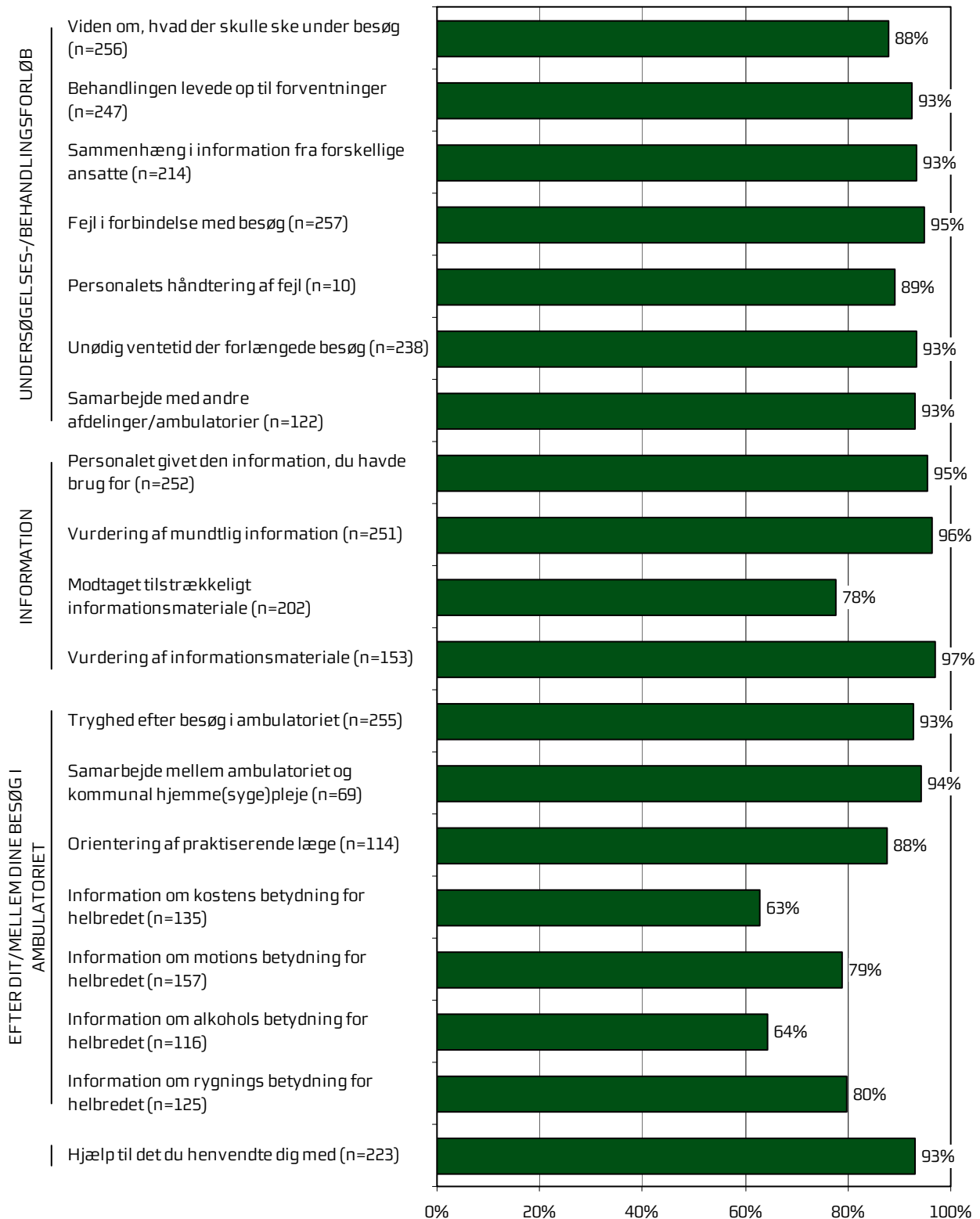
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

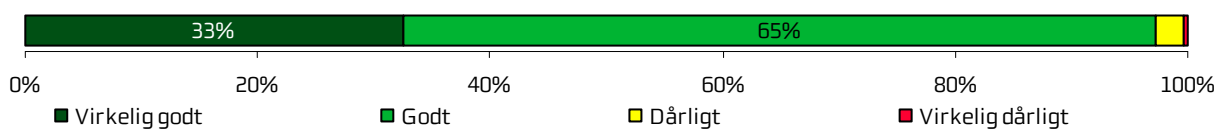
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

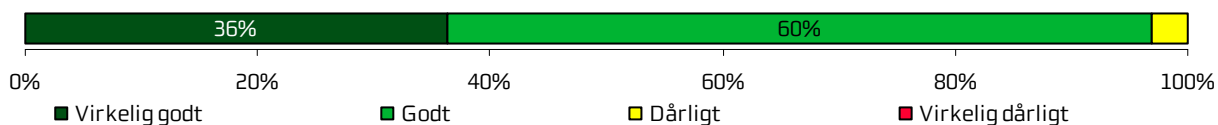
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

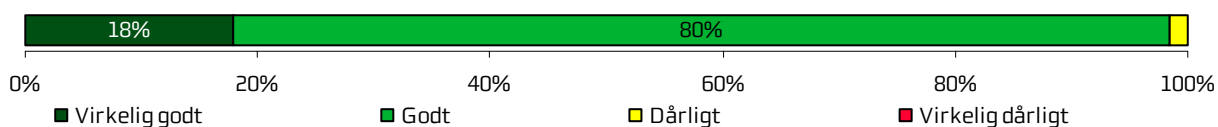
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=226)



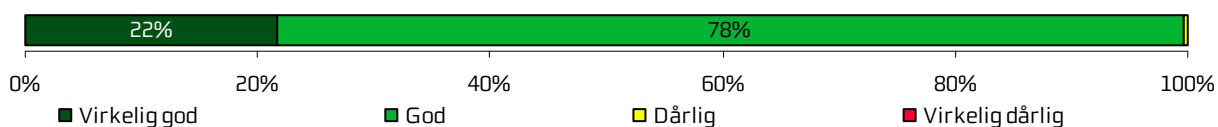
Samlet indtryk af besøg (n=255)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=255)



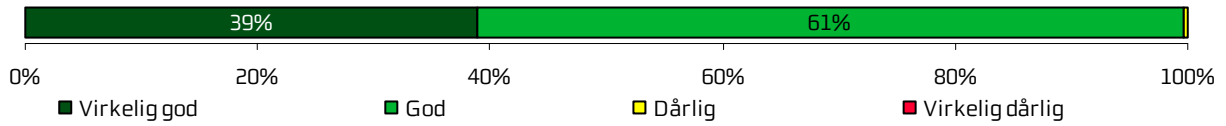
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=248)



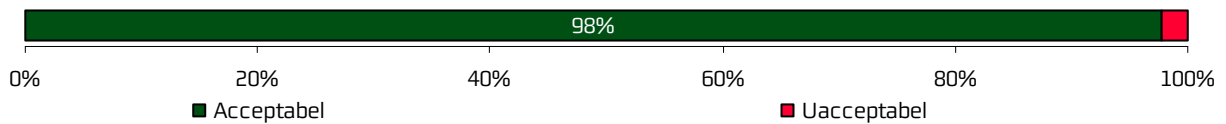
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	98 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets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

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=251)



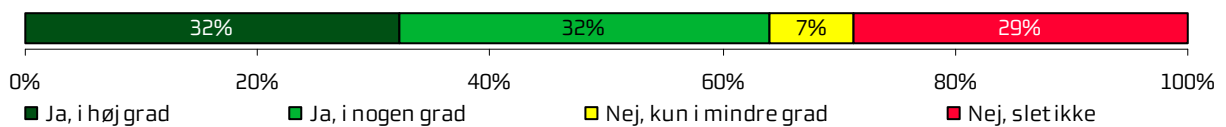
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=170)



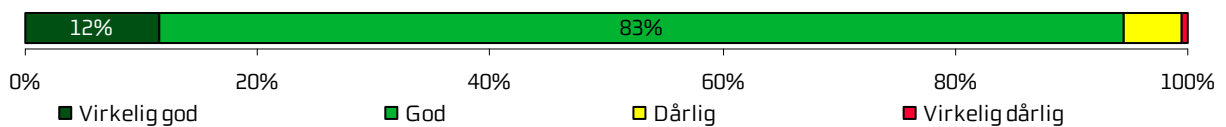
Længde af ventetid i venteværelse (n=166)



Information om ventetid ved fremmøde (n=137)



Indretningen i venteværelset (n=237)

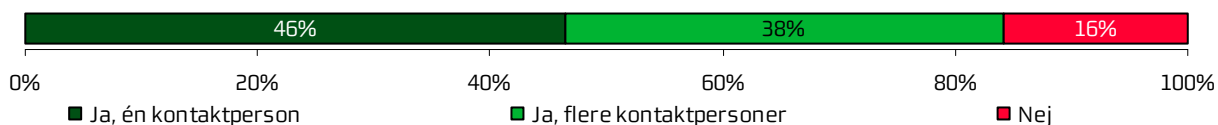




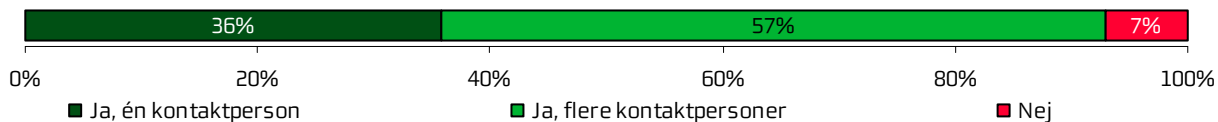
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	99 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	-	-	98 %	92 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	64 %	-	-	56 %	37 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95 %	-	-	96 %	78 % *	87 % *

## Personale

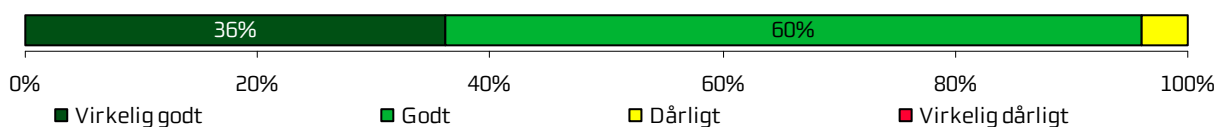
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=69)



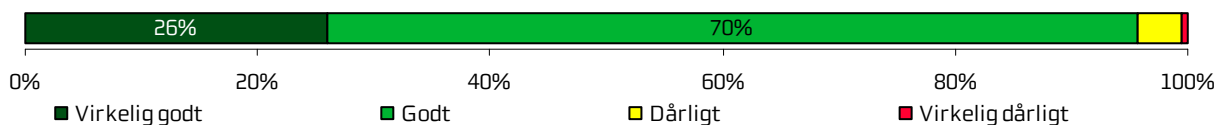
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=28)



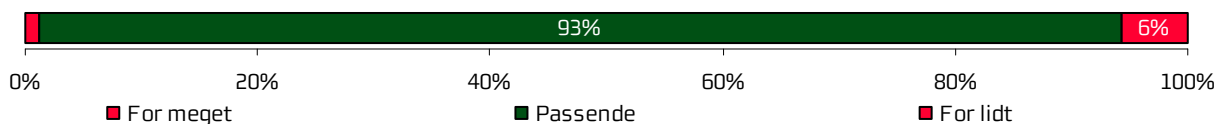
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=25)



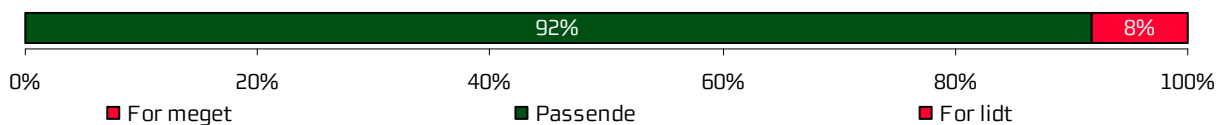
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=221)



Medinddragelse af patienter (n=254)



Medinddragelse af pårørende (n=125)



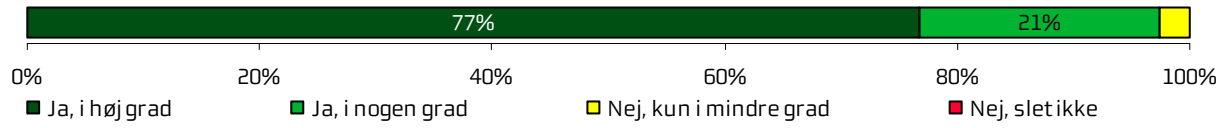
Personalet lyttede med interesse (n=239)



	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)	84 %	-	-	84 %	76 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	93 %	-	-	86 %	79 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	-	-	95 %	89 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	95 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	96 %	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	-	-	97 % *	94 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

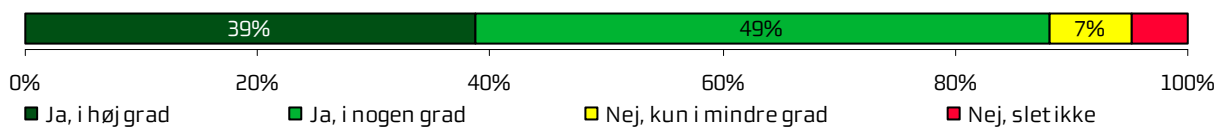
Personalet var gode til deres fag (n=241)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	99 %	97 %	97 %

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

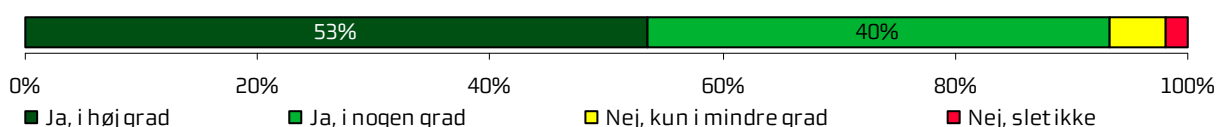
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=256)



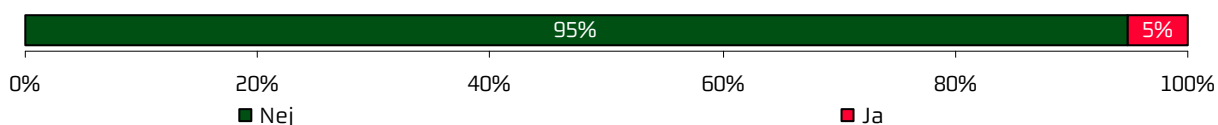
Behandlingen levede op til forventninger (n=247)



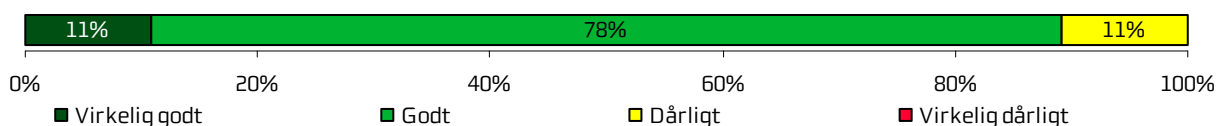
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=214)



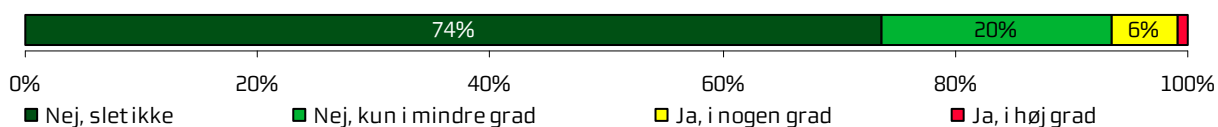
Fejl i forbindelse med besøg (n=257)



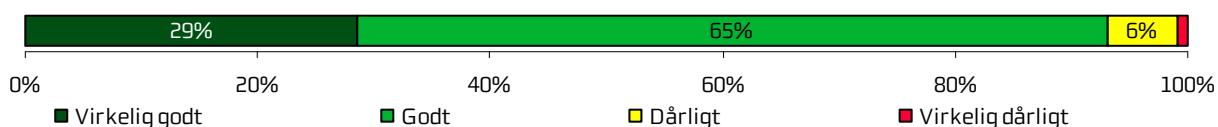
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=238)



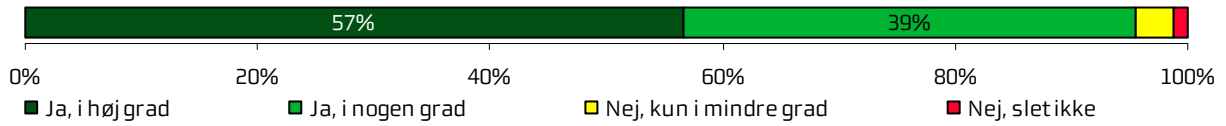
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=122)



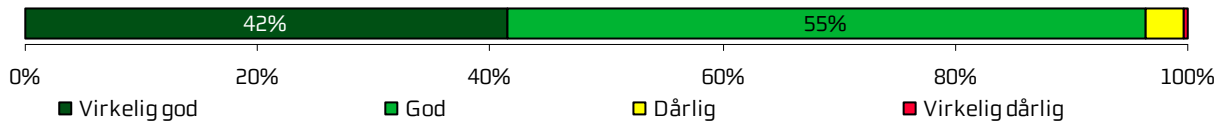
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	-	-	94 % *	81 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	95 %	88 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	-	-	97 %	90 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	94 %	88 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	89 %	-	-	77 %	65 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	-	-	92 %	87 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	94 %	91 %	93 %

## Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=252)



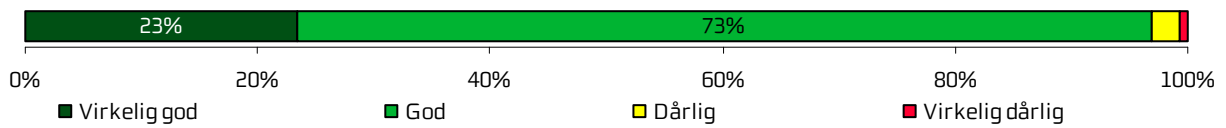
Vurdering af mundtlig information (n=251)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=202)



Vurdering af informationsmateriale (n=153)

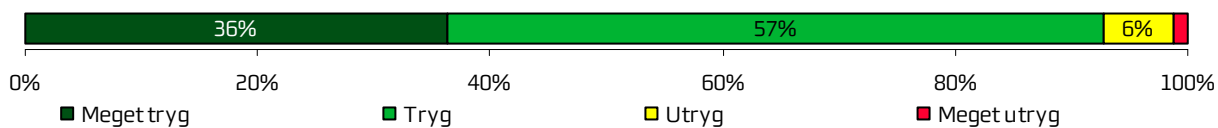




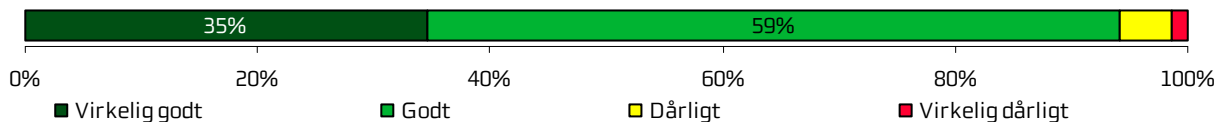
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	95 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	-	-	98 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	87 % *	77 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	96 %	89 % *	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

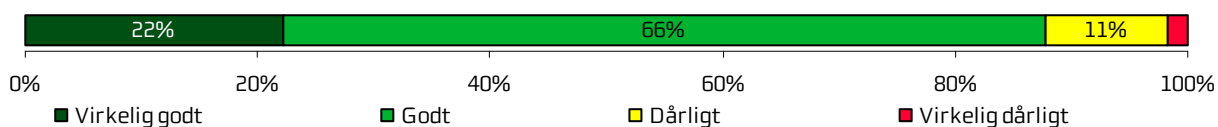
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=255)



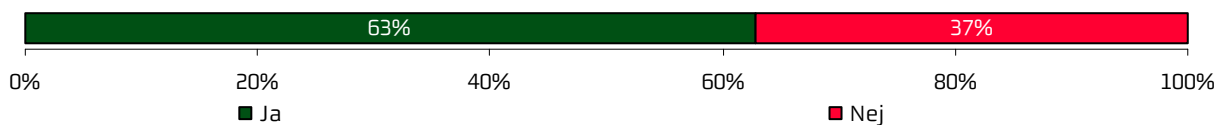
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=69)



Orientering af praktiserende læge (n=114)



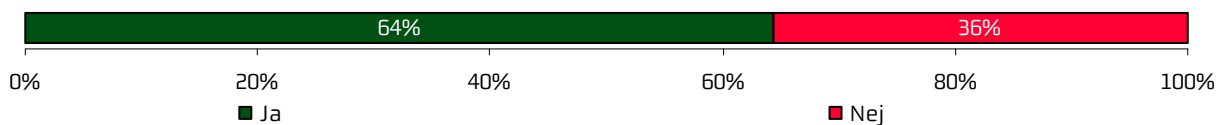
Information om kostens betydning for helbredet (n=135)



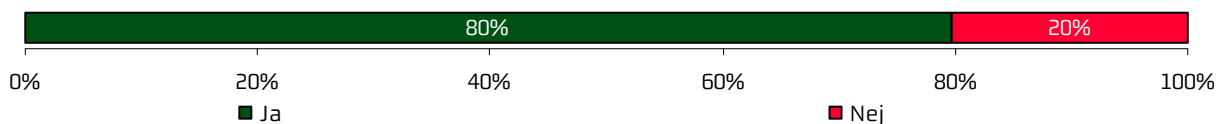
Information om motions betydning for helbredet (n=157)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=116)



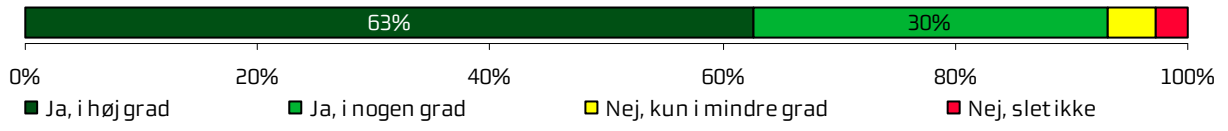
Information om rygningens betydning for helbredet (n=125)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	-	-	96 %	86 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	91 %	79 % *	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	63 %	-	-	76 % *	50 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	79 %	-	-	83 %	59 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	64 %	-	-	75 % *	46 % *	64 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	80 %	-	-	80 %	59 % *	70 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=223)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	-	-	97 % *	92 %	94 %



## **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 <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (Besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

LØBENR.: 1111111111

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	



11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	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?

Løbet.: &gt;&gt;lobrn&lt;&lt;

## INFORMATION

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

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

**Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73**

**Hvordan oplevede du dit/dine besøg i**

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

**Fortroligt**

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

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

**Har du spørgsmål til spørgeskemaet?**

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

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

### Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2013 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.



I alt har 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 65 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	65%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	47%	50%
Kvinde	53%	51%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	0%	1%
20-39 år	5%	8%
40-59 år	21%	25%
60-79 år	60%	54%
80 år eller derover	14%	12%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

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

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

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

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

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

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

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

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

"**Nej**", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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		260		100%
<b>Køn</b>				
Mand		123		47%
Kvinde		137		53%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		1		0%
20-39 år		13		5%
40-59 år		55		21%
60-79 år		155		60%
80 år eller derover		36		14%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		235		93%
Pårørende		19		7%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		256		99%
Ikke dansk		2		1%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sårcentrets Ambulatorium		41		16%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		74		28%
Karkirurgisk Ambulatorium		145		56%



**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	33	65	2	0	226	27
<b>Køn</b>						
Mand	36	62	2	0	108	13
Kvinde	30	67	3	1	118	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	10	81	0	9	11	2
40-59 år	36	64	0	0	53	1
60-79 år	33	64	3	0	132	20
80 år eller derover	31	65	4	0	29	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	64	2	0	206	24
Pårørende	27	73	0	0	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	65	2	0	224	27
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	38	59	3	0	39	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	68	4	0	57	16
Karkirurgisk Ambulatorium	33	65	2	1	130	9

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	36	60	3	0	255
<b>Køn</b>					
Mand	41	56	3	0	120
Kvinde	32	64	4	0	135
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	25	68	7	0	13
40-59 år	41	59	0	0	54
60-79 år	35	61	4	0	151
80 år eller derover	36	60	3	0	36
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	60	3	0	232
Pårørende	42	58	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	61	3	0	253
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sårcentrets Ambulatorium	44	54	2	0	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	63	4	0	72
Karkirurgisk Ambulatorium	36	61	3	0	142

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	80	2	0	255
<b>Køn</b>					
Mand	19	79	3	0	121
Kvinde	17	82	1	0	134
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	17	83	0	0	13
40-59 år	15	84	2	0	53
60-79 år	18	81	1	0	152
80 år eller derover	22	75	3	0	36
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	17	81	1	0	232
Pårørende	31	64	5	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	81	2	0	253
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sårcentrets Ambulatorium	23	78	0	0	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	83	1	0	71
Karkirurgisk Ambulatorium	18	80	2	0	144

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	22	78	0	0	248
<b>Køn</b>					
Mand	23	77	0	0	120
Kvinde	21	79	1	0	128
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	25	75	0	0	13
40-59 år	21	79	0	0	50
60-79 år	21	79	0	0	150
80 år eller derover	21	76	3	0	34
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	78	0	0	226
Pårørende	21	79	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	78	0	0	246
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sårcentrets Ambulatorium	26	74	0	0	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	68
Karkirurgisk Ambulatorium	23	77	1	0	141

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	61	0	0	251
<b>Køn</b>					
Mand	42	57	1	0	120
Kvinde	36	64	0	0	131
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	62	0	0	13
40-59 år	34	66	0	0	54
60-79 år	38	61	1	0	149
80 år eller derover	50	50	0	0	34
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	62	0	0	229
Pårørende	61	39	0	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	61	0	0	249
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sårcentrets Ambulatorium	47	53	0	0	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	71
Karkirurgisk Ambulatorium	39	61	1	0	142

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	98	2	170	87
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	81	40
Kvinde	99	1	89	47
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	100	0	7	6
40-59 år	100	0	36	18
60-79 år	96	4	103	51
80 år eller derover	100	0	23	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	99	1	153	81
Pårørende	87	13	15	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	98	2	169	86
Ikke dansk	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sårcentrets Ambulatorium	94	6	31	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	47	26
Karkirurgisk Ambulatorium	98	2	92	51

**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	26	66	7	1	166	2
<b>Køn</b>						
Mand	22	67	10	1	80	0
Kvinde	29	66	4	1	86	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	46	54	0	0	7	0
40-59 år	14	78	9	0	36	0
60-79 år	30	62	6	2	100	1
80 år eller derover	22	69	9	0	22	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	65	6	1	149	2
Pårørende	13	74	13	0	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	66	7	1	165	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	20	73	7	0	30	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	69	9	2	45	1
Karkirurgisk Ambulatorium	31	63	5	1	91	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	32	32	7	29	137	20
<b>Køn</b>						
Mand	34	33	7	26	69	8
Kvinde	31	31	7	31	68	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	15	29	0	56	7	0
40-59 år	39	21	0	40	28	6
60-79 år	32	36	8	24	84	11
80 år eller derover	24	34	18	24	17	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	32	7	30	122	18
Pårørende	38	37	0	25	13	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	31	7	29	136	20
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	19	58	12	12	26	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	23	5	38	40	3
Karkirurgisk Ambulatorium	35	28	7	30	71	14



**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	12	83	5	0	237	14
<b>Køn</b>						
Mand	12	81	7	0	113	7
Kvinde	12	84	3	1	124	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	92	8	0	11	1
40-59 år	13	75	10	2	50	4
60-79 år	13	85	3	0	141	9
80 år eller derover	9	85	6	0	34	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	82	6	1	215	14
Pårørende	10	90	0	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	84	5	0	235	14
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	13	83	5	0	40	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	89	3	2	63	8
Karkirurgisk Ambulatorium	14	80	6	0	134	5

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	46	38	16	69
<b>Køn</b>				
Mand	53	35	12	34
Kvinde	40	40	20	35
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	36	36	27	11
60-79 år	53	33	13	45
80 år eller derover	45	55	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	46	37	17	65
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	46	38	16	69
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sårcentrets Ambulatorium	59	41	0	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Karkirurgisk Ambulatorium	38	35	28	40

**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	36	57	7	28
<b>Køn</b>				
Mand	53	47	0	15
Kvinde	16	69	15	13
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	35	60	5	20
80 år eller derover	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	36	57	7	28
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	36	57	7	28
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sårcentrets Ambulatorium	42	58	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Karkirurgisk Ambulatorium	22	56	22	9

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	36	60	4	0	25	1
<b>Køn</b>						
Mand	50	43	7	0	14	1
Kvinde	18	82	0	0	11	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	2	1
60-79 år	37	58	5	0	19	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	60	4	0	25	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	60	4	0	25	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	44	50	6	0	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Karkirurgisk Ambulatorium	14	86	0	0	7	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	26	70	4	1	221	32
<b>Køn</b>						
Mand	26	71	3	0	111	10
Kvinde	26	68	5	1	110	22
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	26	59	15	0	12	0
40-59 år	21	76	3	0	42	11
60-79 år	25	71	3	1	136	17
80 år eller derover	37	60	4	0	30	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	69	4	1	200	31
Pårørende	27	73	0	0	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	70	4	1	219	32
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	38	63	0	0	40	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	69	8	2	59	14
Karkirurgisk Ambulatorium	25	72	2	0	122	17

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	254
<b>Køn</b>				
Mand	1	93	6	122
Kvinde	2	93	5	132
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	8	85	7	13
40-59 år	2	98	0	54
60-79 år	0	93	7	150
80 år eller derover	3	89	9	36
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	231
Pårørende	0	100	0	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	6	252
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sårcentrets Ambulatorium	0	100	0	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	90	8	71
Karkirurgisk Ambulatorium	1	93	6	142

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	92	8	125	129
<b>Køn</b>					
Mand	0	96	4	73	48
Kvinde	0	86	14	52	81
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	3	10
40-59 år	0	100	0	13	41
60-79 år	0	93	7	85	67
80 år eller derover	0	86	14	23	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	91	9	105	126
Pårørende	0	93	7	17	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	92	8	123	129
Ikke dansk	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sårcentrets Ambulatorium	0	100	0	18	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	84	16	32	41
Karkirurgisk Ambulatorium	0	93	7	75	65

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	59	35	5	1	239	15
<b>Køn</b>						
Mand	66	30	4	1	113	7
Kvinde	53	39	6	2	126	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	48	31	21	0	13	0
40-59 år	58	40	2	0	48	4
60-79 år	61	33	5	1	144	9
80 år eller derover	58	36	3	3	33	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	35	6	1	217	15
Pårørende	67	33	0	0	18	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	34	5	1	237	15
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	64	33	3	0	39	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	29	5	2	62	9
Karkirurgisk Ambulatorium	55	38	6	1	138	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	77	21	3	0	241	15
<b>Køn</b>						
Mand	79	18	3	0	116	5
Kvinde	74	23	2	0	125	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	71	29	0	0	13	0
40-59 år	77	19	4	0	52	1
60-79 år	79	20	1	0	142	11
80 år eller derover	69	25	6	0	33	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	76	21	3	0	219	14
Pårørende	89	11	0	0	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	77	21	3	0	239	15
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	83	17	0	0	41	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	22	3	0	63	8
Karkirurgisk Ambulatorium	76	21	3	0	137	7

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	39	49	7	5	256	2
<b>Køn</b>						
Mand	40	53	4	4	122	0
Kvinde	38	46	10	6	134	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	30	30	40	0	13	0
40-59 år	46	47	2	6	54	0
60-79 år	39	51	7	3	153	1
80 år eller derover	31	54	3	12	35	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	49	7	5	233	2
Pårørende	47	53	0	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	49	7	5	254	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	46	54	0	0	41	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	51	17	10	71	2
Karkirurgisk Ambulatorium	46	47	3	3	144	0

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	34	5	3	247	8
<b>Køn</b>						
Mand	63	34	2	2	118	3
Kvinde	54	35	8	3	129	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	46	38	15	0	13	0
40-59 år	57	37	6	0	51	2
60-79 år	60	32	4	4	150	4
80 år eller derover	59	38	3	0	32	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	34	5	2	225	7
Pårørende	66	28	0	6	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	34	5	3	245	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	61	39	0	0	41	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	36	8	5	66	5
Karkirurgisk Ambulatorium	61	31	5	2	140	3

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	53	40	5	2	214	40
<b>Køn</b>						
Mand	55	42	3	0	103	19
Kvinde	52	38	6	4	111	21
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	49	32	19	0	10	3
40-59 år	53	33	9	5	45	8
60-79 år	54	42	3	1	131	22
80 år eller derover	51	46	0	4	27	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	39	5	2	193	38
Pårørende	53	47	0	0	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	39	5	2	212	40
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	63	35	3	0	40	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	44	6	4	50	21
Karkirurgisk Ambulatorium	54	40	5	2	124	18

**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	95	5	257
<b>Køn</b>			
Mand	98	2	121
Kvinde	92	8	136
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	92	8	13
40-59 år	98	2	53
60-79 år	93	7	154
80 år eller derover	100	0	36
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	234
Pårørende	100	0	19
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	255
Ikke dansk	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>			
Sårcentrets Ambulatorium	93	8	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	73
Karkirurgisk Ambulatorium	97	3	144

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	11	78	11	0	10	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	15	70	15	0	7	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	14	86	0	0	8	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	78	11	0	10	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	78	11	0	10	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1
Karkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	3	1

**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	74	20	6	1	238	8
<b>Køn</b>						
Mand	69	23	8	0	113	6
Kvinde	78	17	4	2	125	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	86	14	0	0	13	0
40-59 år	85	14	0	2	52	2
60-79 år	69	21	9	1	142	4
80 år eller derover	70	27	4	0	30	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	20	5	1	217	8
Pårørende	70	12	17	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	19	6	1	236	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	58	28	15	0	40	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	18	3	0	66	3
Karkirurgisk Ambulatorium	76	18	5	2	132	5

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	29	65	6	1	122	74
<b>Køn</b>						
Mand	29	65	6	0	68	29
Kvinde	28	64	6	2	54	45
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	6
40-59 år	14	67	20	0	15	33
60-79 år	33	65	2	0	85	31
80 år eller derover	16	72	6	6	18	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	62	7	1	106	72
Pårørende	21	79	0	0	14	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	64	6	1	121	73
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	37	63	0	0	27	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	60	13	3	30	25
Karkirurgisk Ambulatorium	28	68	5	0	65	42



**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	57	39	3	1	252
<b>Køn</b>					
Mand	58	41	0	1	121
Kvinde	55	37	6	1	131
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	53	47	0	0	13
40-59 år	56	40	4	0	52
60-79 år	59	37	3	1	151
80 år eller derover	48	43	6	3	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	57	38	4	1	229
Pårørende	53	47	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	39	3	1	250
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sårcentrets Ambulatorium	66	32	2	0	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	47	7	1	68
Karkirurgisk Ambulatorium	61	36	1	1	143

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	42	55	3	0	251
<b>Køn</b>					
Mand	44	54	2	0	121
Kvinde	40	56	4	1	130
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	43	49	8	0	12
40-59 år	39	59	2	0	53
60-79 år	41	55	4	1	150
80 år eller derover	46	54	0	0	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	55	3	0	228
Pårørende	48	52	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	55	3	0	249
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sårcentrets Ambulatorium	54	46	0	0	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	63	3	0	70
Karkirurgisk Ambulatorium	42	53	4	1	140

**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	78	22	202	43
<b>Køn</b>				
Mand	80	20	98	20
Kvinde	75	25	104	23
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	78	22	9	3
40-59 år	93	7	43	10
60-79 år	75	25	123	23
80 år eller derover	65	35	26	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	78	22	181	41
Pårørende	77	23	18	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	77	23	200	43
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sårcentrets Ambulatorium	74	26	27	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	52	17
Karkirurgisk Ambulatorium	85	15	123	14

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	23	73	3	1	153	28
<b>Køn</b>						
Mand	25	73	1	0	78	12
Kvinde	21	74	4	1	75	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	14	63	24	0	8	1
40-59 år	28	72	0	0	39	2
60-79 år	22	76	1	1	87	20
80 år eller derover	22	73	5	0	18	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	73	3	1	141	24
Pårørende	28	72	0	0	11	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	74	3	1	151	28
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	25	70	5	0	20	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	81	0	0	31	11
Karkirurgisk Ambulatorium	25	72	3	1	102	13

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	57	6	1	255
<b>Køn</b>					
Mand	44	50	4	2	120
Kvinde	30	62	8	1	135
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	55	31	14	0	13
40-59 år	48	48	4	0	54
60-79 år	33	59	7	2	151
80 år eller derover	25	72	3	0	36
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	57	6	1	232
Pårørende	31	58	6	5	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	56	6	1	253
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sårcentrets Ambulatorium	43	58	0	0	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	58	10	0	72
Karkirurgisk Ambulatorium	37	55	6	2	143

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	35	59	4	1	69	12	162
<b>Køn</b>							
Mand	37	58	5	0	38	10	67
Kvinde	32	61	3	3	31	2	95
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	10
40-59 år	57	43	0	0	9	1	43
60-79 år	36	59	3	3	38	7	98
80 år eller derover	22	66	12	0	18	4	11
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	35	60	4	2	57	10	155
Pårørende	33	59	8	0	12	1	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	35	59	4	1	69	11	161
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
Sårcentrets Ambulatorium	44	47	6	3	36	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	64	7	0	14	4	50
Karkirurgisk Ambulatorium	21	79	0	0	19	8	109

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	66	11	2	114	139
<b>Køn</b>						
Mand	24	64	10	1	66	53
Kvinde	19	68	11	2	48	86
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	10
40-59 år	8	85	0	7	13	40
60-79 år	23	64	12	1	75	77
80 år eller derover	27	63	10	0	22	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	66	12	2	100	132
Pårørende	30	70	0	0	13	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	66	11	2	114	137
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	26	65	9	0	23	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	61	12	0	33	38
Karkirurgisk Ambulatorium	17	69	10	3	58	84

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	63	37	135	102
<b>Køn</b>				
Mand	66	34	75	39
Kvinde	58	42	60	63
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	3	10
40-59 år	75	25	16	34
60-79 år	61	39	96	47
80 år eller derover	60	40	20	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	63	37	121	96
Pårørende	67	33	12	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	63	37	134	102
Ikke dansk	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sårcentrets Ambulatorium	58	42	19	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	42	25
Karkirurgisk Ambulatorium	66	34	74	60



**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	79	21	157	83
<b>Køn</b>				
Mand	84	16	85	32
Kvinde	72	28	72	51
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	4	9
40-59 år	81	19	21	28
60-79 år	80	20	111	37
80 år eller derover	71	29	21	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	80	20	142	78
Pårørende	75	25	12	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	79	21	156	83
Ikke dansk	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sårcentrets Ambulatorium	65	35	17	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	46	22
Karkirurgisk Ambulatorium	83	17	94	42

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	64	36	116	123
<b>Køn</b>				
Mand	73	27	67	49
Kvinde	53	47	49	74
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	1	12
40-59 år	58	42	15	34
60-79 år	67	33	84	61
80 år eller derover	62	38	16	15
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	66	34	103	116
Pårørende	70	30	10	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	36	116	122
Ikke dansk	-	-	0	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sårcentrets Ambulatorium	57	43	14	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	41	37	31
Karkirurgisk Ambulatorium	69	31	65	69

**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	80	20	125	119
<b>Køn</b>				
Mand	84	16	69	48
Kvinde	75	25	56	71
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	2	11
40-59 år	75	25	16	34
60-79 år	83	17	91	57
80 år eller derover	69	31	16	16
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	81	19	112	112
Pårørende	89	11	10	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	80	20	125	118
Ikke dansk	-	-	0	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sårcentrets Ambulatorium	77	23	13	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	28	39	31
Karkirurgisk Ambulatorium	85	15	73	64

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	63	30	4	3	223	25
<b>Køn</b>						
Mand	65	33	2	1	105	15
Kvinde	61	28	6	4	118	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	58	34	8	0	12	1
40-59 år	66	32	0	2	49	4
60-79 år	64	28	5	4	130	16
80 år eller derover	55	38	7	0	31	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	30	4	3	204	23
Pårørende	62	31	7	0	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	30	4	3	221	25
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sårcentrets Ambulatorium	78	23	0	0	40	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	27	10	3	62	7
Karkirurgisk Ambulatorium	60	35	2	3	121	17





## 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		5	
Kommunikation og information		3	
Kontaktperson		0	
Kvalitet i behandling		6	
Pleje		6	
Relationer til personale		7	
Ventetid		2	

## Karkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Sårcentrets Ambulatorium	Modtagelsen
5	[En dag i efteråret] havde jeg tid [om formiddagen]. De kiggede lidt og kunne ikke forstå, jeg kom. De havde sendt brev, at jeg skulle komme senere, men jeg fik lov til at komme ind en times tid senere. Det var jeg glad for, der er jo [mange] kilometer til jer. Jeg har ikke modtaget brevet endnu.	Virkelig god
8	Man bliver tildelt en kontaktperson, som så er på kursus i [flere] uger.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
4	Fint. Ingen ventetid.	Virkelig god
6	Der blev, ved modtagelsen, ikke sagt noget om, at jeg var velkommen til at tage af drikkevarerne. Det virker godt, når det bliver nævnt.	God
12	Sekretæren havde knap nok modtaget mig og fundet mig i systemet, før lægen kom og kaldte mig ind.	Virkelig god
13	Nej. Det gik efter planen og til tiden.	God
16	Ringer en tidlig morgen, kommer til to timer efter, med mulighed for ventetid, og det betyder ingenting for mig. Tak for god behandling.	God
21	Jeg er meget skuffet over den behandling, som jeg fik af lægen. Jeg havde selv sagt til min læge, om vi ikke skulle droppe undersøgelsen, da en anden undersøgelse på et andet sygehus havde vist, at alt så godt ud. Det mente min egen læge ikke. Det skulle undersøges, hvordan det så ud, når jeg nu havde ondt, når jeg []	Uoplyst
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Modtagelsen
2	Søde og imødekommende.	Virkelig god
3	Behagelig og venlig.	God
5	Kun gode.	Virkelig god
7	Under mit sidste besøg hos NN følte jeg mig meget dårligt behandlet, han var meget nedladende, al kommunikation foregik som envejskommunikation, jeg fik overhovedet ikke mulighed for at komme til orde og sygeplejersken forlod os midt under konsultationen. Da jeg henvendte mig hos sekretæren for at få en ny tid, gjorde jeg opmærksom på den dårlige behandling. Min mand, som var med, havde ligeledes en meget dårlig oplevelse ved mødet med denne læge.	God
8	Præget af travlhed.	God
11	En god kop kaffe og søde personaler.	Virkelig god
18	Nej.	God
19	Sedlerne til kørselsgodtgørelse kunne evt. ligge fremme. I forvirring og lidt nervøsitet over at skulle til undersøgelse, kan man godt lige glemme det. Bare som en lille service!	God
21	Ok, god.	Virkelig god
24	Kun at den var ok.	God
29	Meget venligt personale, og man følte sig tryk.	Virkelig god
30	Når man bare får at vide, at der intet er at gøre, kunne det ikke betale sig at køre så langt for at	Dårlig



	vide, man er gammel.	
	31 Det er svært at vide, at Billeddiagnostisk Afdeling er det samme som røntgen. Brug almindelige, danske navne.	God
	33 Varm, imødekommende.	Virkelig god
	34 Venlig, imødekommende.	Virkelig god
	35 Kun stor ros til afdelingslederen for en fyldestgørende information omkring operationen.	Virkelig god
	36 Sekretæren var venlig og hjælpsom.	God
	37 Det var ikke mit første besøg på ambulatoriet. Derudover færdes jeg rutinemæssigt på sygehuset, det med at finde vej er uproblematisk. Selve håndteringen af mig, var som sædvanlig smilende og kompetent.	God
	38 Ja, meget god og hurtigt.	Virkelig god
	39 Nej.	God
	48 Patienten husker ikke så godt. Har en dement sygdom. [].	Uoplyst
	51 Det var rigtigt tilfredsstillende.	Virkelig god

## Karkirurgisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?





ID	Kommentarer - Sårcentrets Ambulatorium	Fejlhåndtering
1	Mødetid og dato. Medicin på skærm/journal var én dosering, og på medicin, jeg tog hjemme, var der en anden dosering.	Godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
5	Jeg fortalte, at jeg fik en tablet for forhøjet kolesterol, som jeg ikke kan tåle []. Fik en recept med og fik den samme tablet på apoteket. En fejl fra lægen, som blev rettet. Da jeg ringede til hospitalet, fik jeg et pænt brev, hvor de beklagede, og en ny recept på nogle andre piller.	Godt
6	At jeg ikke fik besked om undersøgelsens resultat foretaget i Klinisk Fysiologisk Afdeling. Efter to måneder rykkede jeg for et [svar] og fik det efter få dage.	Godt
7	Måtte køre [lang vej flere gange], 1) da lægen ikke havde tid til at hjælpe de to læger, som undersøgte mig. 2) En dygtig, forstående læge undersøgte sammen med studerende meget positivt, men man havde glemt at give tid hos læge NN, som kun sagde, at det måtte jeg leve med, da han endelig kom. Meget frustrerende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Jeg følte, at lægen ikke havde sat sig ind i min problematik. Der var taget røntgenbilleder på andet sygehus ved kontrol efter rygoperation, og de var årsagen til henvisningen efter perifer blodtryksmåling. Oplysningerne i journalnotatet er forkerte, og læge og sygeplejerske mente ikke, de kunne se røntgenbillederne.	Virkelig godt
14	Ingen.	Uoplyst
15	En besked fra karkirurgisk afdelings ene læge, ny besked fra ny læge fra karkirurgisk afdeling, og endnu en besked fra læge NN fra en anden afdeling. Jeg ved stadig ikke, hvorfor mit ben hæver!	Dårligt
19	Bare mit venstre knæ var bedre, uha den gør av.	Uoplyst
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
9	Oplysning om medicin var forkert.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Ingen. Smerter mange i knæ, blev en enkelt dag, men det gik i sig selv, og jeg har det fint.	Uoplyst
20	En mindre fejl der bevirkede at helingsprocessen blev forlænget [].	Godt
22	Har i 2013 været til "behandling" tre gange på Ambulatoriet. Den første og anden gang var ikke tilfredsstillende. Følte en lidt "overfladisk" og arrogant behandling. Den tredje gang var meget tilfredsstillende, idet forløbet efterfølgende har haft den tilsigtede virkning.	Godt
38	Blev indkaldt til operation, men aflyst dagen før, evt. på grund af forkert scanning af udposning af hovedpulsåre. Har bedt om at blive flyttet til andet sygehus, ikke på grund af jer, men føler mig usikker med, hvad der skal laves ved mig, samt den lange afstand til anden by. Udposning er målt til []. Hvis den springer, har det andet sygehus mine data. I har gjort det ok, men har arbejdet siden jeg var 17 år. Jeg har en forsikring for kritisk sygdom, jeg er meget i tvivl om, hvad der er klogest for mig.	Godt
42	Ingen.	Uoplyst
46	Da jeg spurgte lægen, om der ikke kunne gøres noget, [da] det gør meget ondt, når jeg går, pga. for dårligt blodomløb, sagde han, om jeg måske gerne ville miste mit ben. Jeg syntes, han var meget arrogant. [].	Uoplyst

## Karkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Sårcentrets Ambulatorium	Samlet indtryk
8	Ved [regelmæssige] kontrolbesøg glemmer man tit at skrive i journalen.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
6	Undrer mig over, at læge NN anbefalede behandling hos [afdeling], men svaret herfra var ingen behandling. Forvirrende.	Godt
7	Tror ikke, det var personalets skyld, men lægernes travlhed og man fik slet ingen ordentlig besked.	Dårligt
9	Jeg fik indtryk af, at kun fordi lægen havde god tid, fik jeg en grundig undersøgelse (lægens udtalelse).	Godt
13	Jeg sendte en skriftlig klage til afdelingsledelsen, hospitalsledelsen og patientvejleder. Jeg fik en opringning fra læge NN dagen efter, og yderligere undersøgelser blev sat i gang.	Dårligt
14	Nej.	Virkelig godt
15	Jeg har været på to afdelinger, og de har endnu [ikke] givet besked tilbage til mig.	Godt
22	Nej.	Godt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg synes som hustru til patienten, at han blev al for tidligt udskrevet efter så stor et indgreb. Fire dage er alt for tidligt, han kunne ikke engang huske, han kom hjem.	Virkelig godt
7	Da jeg er blevet undersøgt/mødt af to forskellige læger, er det svært at give fyldestgørende svar. Den første gang blev jeg undersøgt af NN. Han var meget imødekommende og grundig. Hvorimod som tidligere nævnt det modsatte gjorde sig gældende med NN.	Godt
12	Læge burde [gøre sig mere forståelig]. Følte ikke, der var tid til at høre på mig.	Godt
13	Kunne godt tænke mig, at man kunne booke tid hos samme læge i et forløb fremfor at få ny læge hver gang.	Godt
15	Nej.	Godt
21	Manglende oplysninger i regionen, men især at de oplysninger, der er hos egen læge, ikke er tilgængelige for regionen. Jeg har indtryk af, at regionen under mit behandlingsforløb er blevet bedre, end den var i starten.	Virkelig godt
24	Jeg synes, at de har behandlet mig meget fint.	Virkelig godt
27	Jeg blev mødt af en studs læge, der, da han fandt ud af, at jeg røg, ikke ville gøre noget, før jeg havde været røgfri i et halvt år. I ventetiden fik jeg det markant dårligere med mange smerter. Havde flere gange besøg af vagtlægen. Den sidste tid inden næste undersøgelse var jeg sengeliggende.	Dårligt
36	Meningen med en kontaktperson går tabt, når der skiftes kontaktperson fra undersøgelse til behandling til efterundersøgelse. Som patient føles det, som om man må begynde sine forklaringer forfra hver gang, og man efterlades med en fornemmelse af, at der ikke bliver lyttet og fulgt op på de bekymringer, man ytrer. Efter min mening virker ideen med kontaktpersoner kun på papiret, hvis der skiftes fra gang til gang.	Dårligt
37	Det seneste besøg var afsluttende samtale efter operation []. Denne samtale kunne for mit vedkommende sagtens være sket telefonisk, da hele mit forløb har været fuldstændig uproblematisk. Men jeg kan angående fremmøde/telefonisk kontakt selvfølgelig kun forholde	Virkelig godt

mig til min helt personlige situation. Jeg bor [kort] fra sygehuset, er pensioneret, derfor betød det ikke noget for mig at komme på ambulatoriet. Hvis jeg derimod skulle have taget fri fra arbejde og været nødt til at køre fra [lang vejs fra] til Viborg, ville jeg nok have ment, det havde været en lidt spildt tur, foruden spild af sygehuset ressourcer.

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  38 | Ja, mere information omkring faren ved netop min sygdom.  | Godt          |
|  39 | Nej.  | Godt          |
|  41 | Jeg fik "skum"-behandling af åreknuder. Der var ikke enighed om, hvor længe det var godt at bruge støttestrømper, heller ikke i skriftligt materiale. Skriftligt information bør være mere uddybende. | Godt          |
|  45 | Det var meget professionelt, og jeg følte mig tryk under hele processen!  | Virkelig godt |

## Karkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Sårcentrets Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Ved ikke, om der findes informationsmateriale, pjecer og lignende om amputation af fingre og tær.	Godt
8	Det er tit en ny behandler.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
7	Fik intet. Ikke engang et farvel.	Dårligt
8	Svært at vurdere, om en sygemelding er nødvendig, da jeg arbejder i [en branche], [hvor jeg ikke føler], det er ansvarligt at gå [] med benene svøbt ind.	Godt
13	Jeg fik ikke nogen.	Dårligt
15	Jeg har fået forskellig information, da jeg har fået forskellige meldinger fra forskellige læger.	Godt
19	Cykling er godt for dig.	Godt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
16	Sidste besøg var absolut meget personligt og givende.	Godt
17	Ja, angående sygedage var jeg ikke klar efter to dage (når man har et job, hvor man går meget en i ugen).	Godt
26	Forældet materiale (pjecer).	Godt
27	Det meste af tiden. Kunne kun gå ganske få skridt. Fra [sidst på foråret] og til ca. en uge efter min operation [i sommer] kan jeg stort set ikke huske noget på grund af smerter, og at jeg var meget afkræftet.	Dårligt
29	Jeg har jo også selv et ansvar for at få information.	Virkelig godt
36	Det udleverede materiale stemte ikke overens med praksis. F.eks. nævnes flere kontrolbesøg i materialet, end der i virkeligheden tilbydes. Jævnfør ovennævnte er der, grundet skiftende kontaktpersoner, også lidt forskel i de mundtligt givne informationer fra gang til gang.	Dårligt
37	Her forholder jeg mig til de informationer jeg fik i relation til den abdominale aortaaneurisme operation. Jeg følte mig fortrinlig vejledt før operationen, både de materialer jeg fik og den mundtlige information.	Virkelig godt
39	Nej.	Godt
40	Nej.	Godt
41	Mere uddybende information ønskeligt, f.eks. at de behandlede årer kan blive meget hårde og ømme.	Godt
42	Lægen [var svær at forstå].	Godt
43	Det var ikke nemt at forstå den læge, der lavede den første mundtlige samtale. Var glad for, at der også var en sygeplejerske, [som var lettere at forstå :-)]!	Godt

## Karkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Sårcentrets Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Forløbet har alt i alt været tilfredsstillende alle forhold taget i betragtning.	Godt
4	Der har været ALT FOR LANG SYGEMELDING inden operation.	Godt
8	Får skiftet forbindelse to gange om ugen på [en klinik]. Information mellem klinik og sårcenter fungerer meget dårligt.	Dårligt
9	Jeg har fået mere kendskab til min sygdom.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
15	Jeg føler ikke, at jeg var færdigbehandlet, da jeg ikke har nogen diagnose.	Godt
17	Er utryk ved en ventetid på et halvt års tid inden en egentlig undersøgelse.	Godt
22	Min kontakt med Karkirurgisk Afdeling drejer sig kun om ca. en halv time. Scanning af hoved-pulsåren.	Godt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
4	Afdelingen burde have konkret samarbejde med plejehjem om konkret tilbud om motionstilbud og optræning (nævnt af pårørende).	Godt
16	Første besøg var ikke tilfredsstillende. Lægen hørte ikke efter. [Lægen var svær at forstå].	Godt
23	Jeg mangler en opfølgende konsultation efter operation af åreknuder. Jeg vil gerne vide, om benet ser ud som forventet efter operationen. Jeg vil også gerne have svar på spørgsmål som f.eks.: Er det normalt, at benet stadig kan være ømt flere uger efter operationen? Hvorfor er der stadig nogle små åreknuder tilbage? Osv.	Godt
32	Kunne godt bruge mere støtte og hjælp til at stoppe med at ryge.	Godt
36	For at give et mere professionelt og trygt forløb bør det overvejes, at man sikrer patienten den samme kontaktperson i hele forløbet. Det burde være muligt taget den lange ventetid fra henvisning til første undersøgelse i betragtning.	Dårligt
37	Jeg er i tvivl om samspillet mellem hospitalet og hjemmeplejen. Måske er det mig selv, der tidligt i forløbet har fået sagt, at jeg kunne klare mig selv (med hjælp fra familie og naboer). Hvis det ikke er min egen skyld, så mangler der en mere håndfast information om patientens kontakt til hjemmeplejen. [].	Virkelig godt
40	Nej.	Godt

## Karkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Sårcentrets Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Mulighed for at høre musik under de lange besøg. Her taler jeg om en time og mere. Det ville have været et stort plus og en bedre oplevelse af de lange []behandlinger. [Pleje]	Godt
2	Jeg er blevet behandlet virkelig fint. Flinkt personale og læge NN. Har før været indlagt og [er blevet opereret]. Det er også blevet virkelig godt. Ingen smerter efterfølgende. Personalet behandlede en, så man skulle tro, at det var et hotelophold. Jeg er meget tilfreds og føler mig velkommen på sygehuset. Tusind tak for jeres hjælp. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg synes generelt, at personalet var gode til at lytte, og at de gjorde, hvad der var muligt for at hjælpe. Jeg finder det meget uhygiejnisk, at der ikke på hospitalets toiletter er låg over wc'erne, så alle mulige bakterier kan spredes rundt i rummet. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
6	Jeg har fået den bedste behandling, man kan ønske sig. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Læger, sygeplejersker og sekretærer er meget venlige. Man føler sig velkommen. Dette er meget beroligende. [Relationer til personale]	Godt
9	Jeg synes, at det er udmærket, som det foregår på ambulatoriet.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Følte mig tryk.	Godt
2	[] Jeg ikke har fået afsluttende behandling [].	Godt
3	Jeg synes, at det hele gik, som det skulle.	Virkelig godt
8	For hurtig til at feje af bordet, at en sygemelding kan være nødvendig i nogle erhverv. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	Alt var ok.	Uoplyst
11	Fuld tilfredshed.	Virkelig godt
13	Jeg følte, at der ikke var nogen dialog mellem mig og lægen. Konsultationen varede ca. 10 minutter. Jeg følte, at jeg var kommet til ulejlighed. Jeg havde fået at vide fra et andet sygehus, at jeg havde [en alvorlig lidelse]. Det viste sig, at jeg ikke havde det efter CT-scanning. [Kommunikation og information]	Dårligt
18	Godt nok.	Virkelig godt
20	Fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Aftenen før han blev udskrevet, var vi på besøg, og da var hans tøj beskidt af afføring, både skjorten og bukserne, så vi fandt en ren skjorte og fik ham i, for det var ret ulækkert. [Pleje]	Virkelig godt
2	De var bare søde og smilende, hvilket jo kan berolige én ved sygehusbesøg (ikke lige min stærke side). [Relationer til personale]	Godt

✎	5	Information om smerte. [Kommunikation og information]	Godt
✎	10	Alt personale var smilende, venlige og imødekomende. Meget behagelige at tale med, svarede på alt, hvad jeg spurgte om. Kan kun sige tusind tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	12	Savnede [en læge, der var til at forstå] ved andet besøg. Resten af personalet var helt ok. [Kommunikation og information]	Godt
✎	13	Det kunne være rart, hvis man kunne komme til samme læge ved hvert besøg. [Pleje]	Godt
✎	14	Sjældent, at man møder så kompetente mennesker. Skøn travlhed var der, og god tid til alle samtaler. En stor tak til alle involverede. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎	17	I venteværelse var der en vaskemaskine. Meget larm. Ikke frisk kaffe. [Fysiske rammer]	Godt
✎	21	Fint med kaffe, te og vand. Måske en internetopkobling eller wifi-forbindelse i tilfælde af forsinkelser. Dette kunne man informere om i indkaldelsen, så det ikke belaster personalet unødvendigt. Login/password. Eventuel ventetid vil blive kortere for mange, når de kan gå på nettet. [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
✎	23	Da jeg vågnede op efter operationen, frøs jeg. Det var luksus at få et OPVARMET tæppe over mig, og da jeg stadig frøs, fik jeg endnu et opvarmet tæppe. Dejligt. På grund af travlhed et andet sted, fik jeg lov til at blive liggende i sengen, til jeg skulle hjem. Ellers skulle jeg have været ovre at sidde i en slags stol. Det var trygt og dejligt at kunne ligge i en seng og hvile mig, indtil jeg blev hentet. [Pleje]	Godt
✎	24	Ok.	Virkelig godt
✎	25	Frugten var gammel og sølle, lige til at smide ud :-). Ellers en rigtig god service hele vejen rundt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	28	Nej ved ikke, hvad det skulle være. Tak til "Røde Kors" for ledsagelse rundt på sygehus og til taxi.	Godt
✎	29	Der var en behagelig atmosfære og et glad og smilende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	37	Dette svar forholder sig til hele forløbet fra den første ultralydsscanning henover operation til den sidste afsluttende samtale. Jeg oplevede udelukkende venlige, hjælpsomme, og efter mit vidensniveau kompetente medarbejdere i alle faggrupper. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	41	God ide at lægge blade om hjertesygdomme. God ide med strikkesøj. [Fysiske rammer]	Godt
✎	44	Var i alt hos jer tre gange. Det var tre forskellige læger. Synes, at man skulle tilrettelægge, så det var den samme læge i hele forløbet. [Pleje]	Godt
✎	47	Hele forløbet var til ug. Mange tak.	Virkelig godt
✎	49	Ja, jeg fik den hjælp, at der ikke kunne gøres noget for mine ben, jeg skulle selv træne. Og så er jeg begyndt med støttestrømper, så det er IKKE BLEVET værre. Jeg kan nok gå lidt længere nu.	Godt
✎	50	Ventetiden fra forundersøgelse til behandling var 18 uger, hvilket ikke er godt nok. Seks uger fra behandling til kontrol. [Ventetid]	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.

