

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Kirurgisk Afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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          |
|   | <br>  |             |
|   | 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: | 410 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter:                | 255 |
| Afdelingens svarprocent:                              | 62% |

### **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.



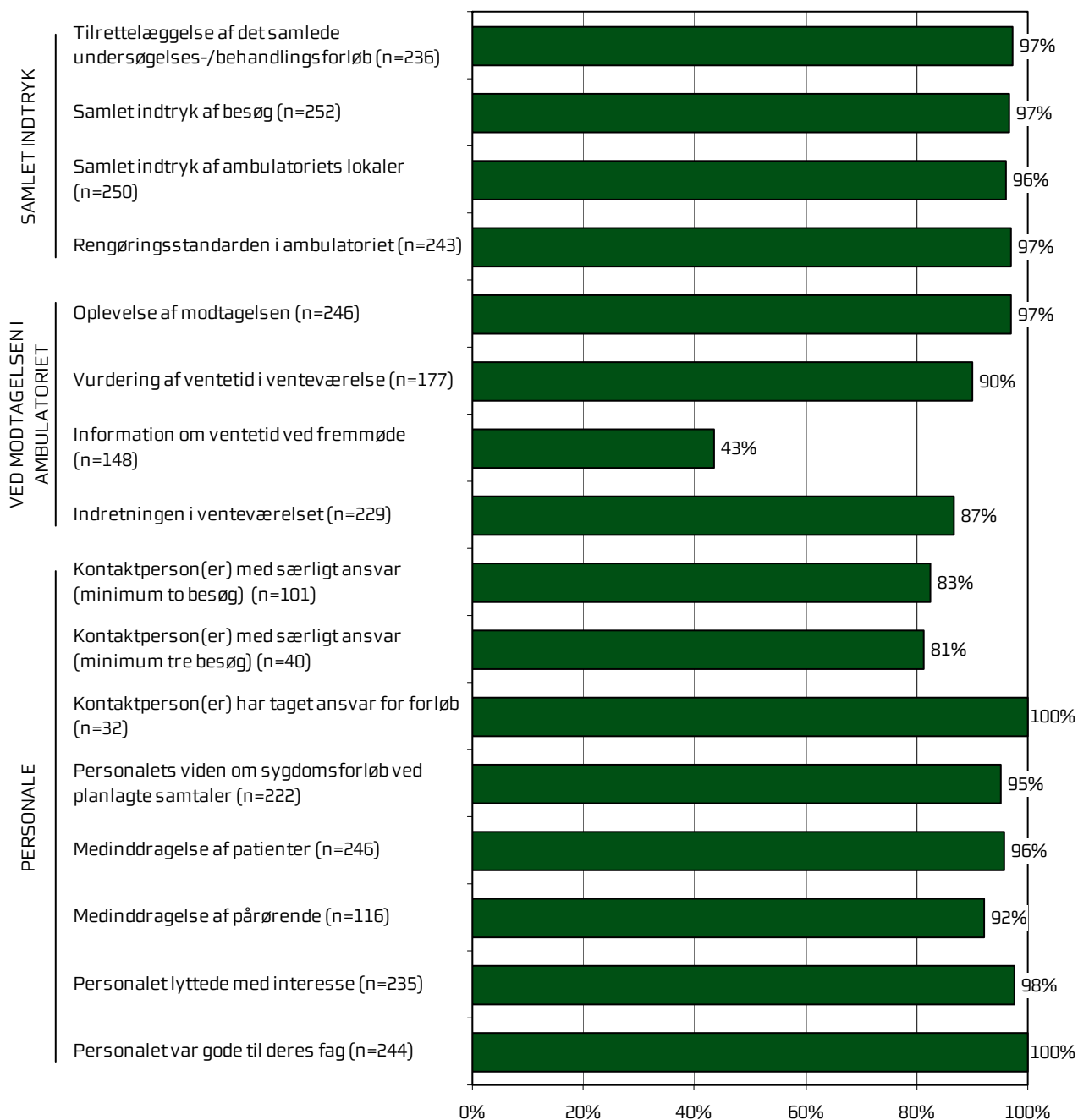


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

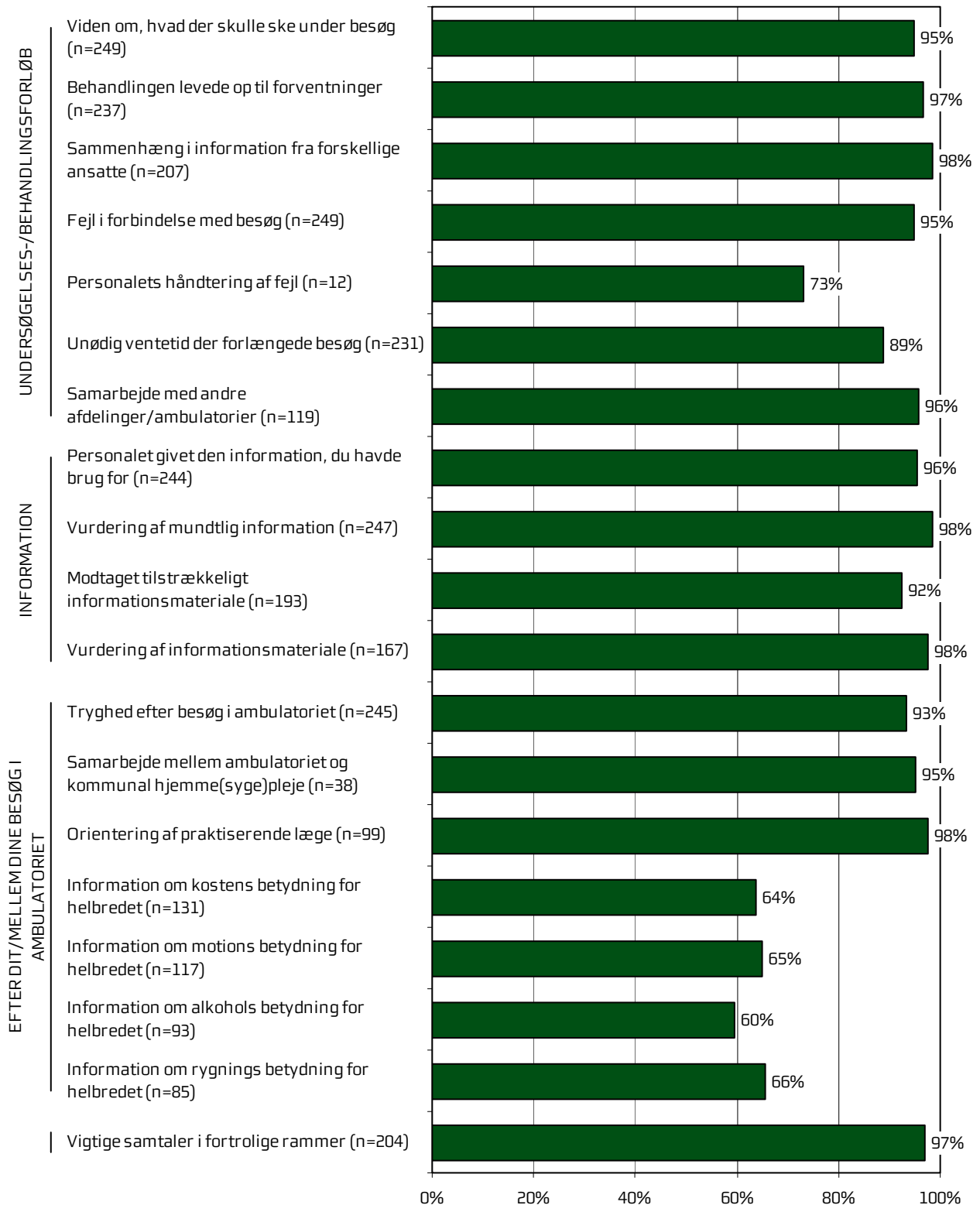
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Kirurgisk Afdeling K

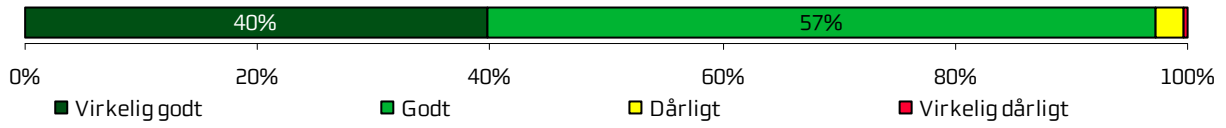
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

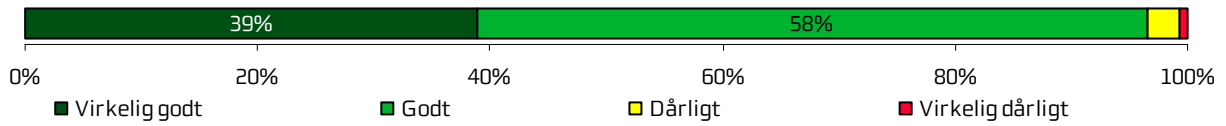
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

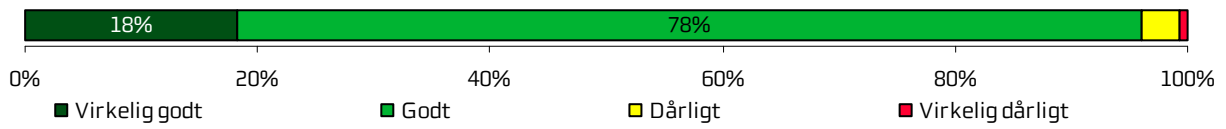
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=236)



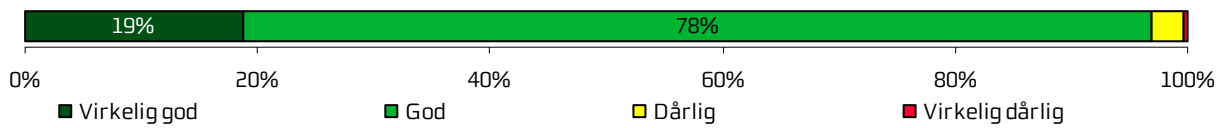
Samlet indtryk af besøg (n=252)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=250)



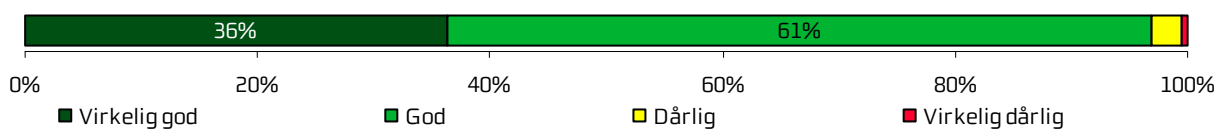
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=243)



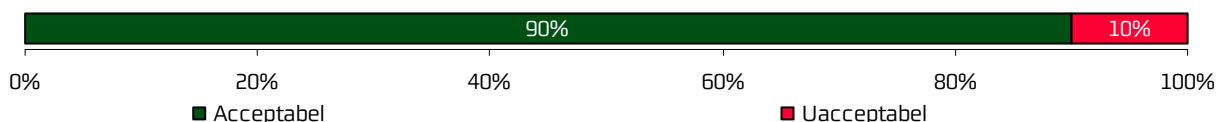
|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 97 % | 95 % | 95 % | 98 %              | 93 % *    | 96 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                          | 97 % | 95 % | 97 % | 99 % *            | 93 %      | 97 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?                                  | 96 % | 96 % | 95 % | 98 %              | 91 % *    | 94 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?                      | 97 % | 98 % | 99 % | 99 % *            | 98 %      | 98 %       |

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

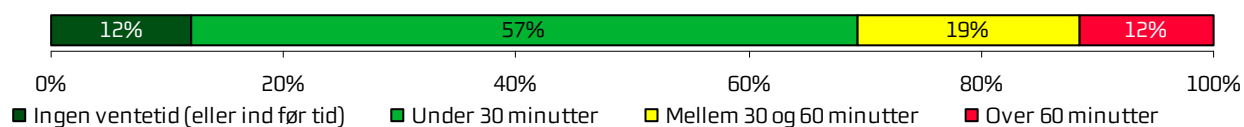
Oplevelse af modtagelsen (n=246)



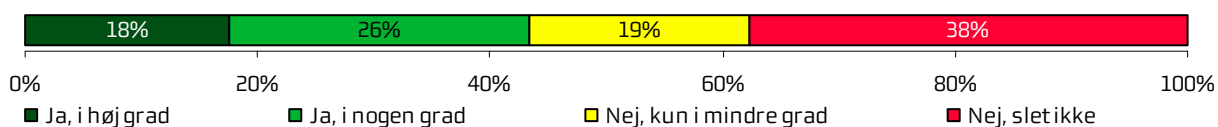
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=177)



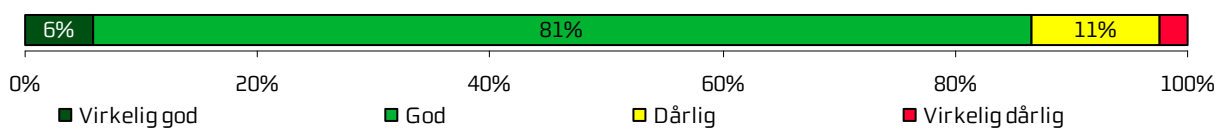
Længde af ventetid i venteværelse (n=170)



Information om ventetid ved fremmøde (n=148)



Indretningen i venteværelset (n=229)

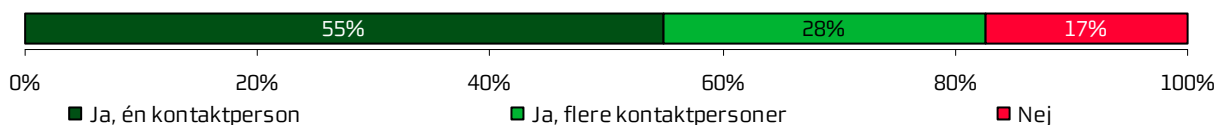




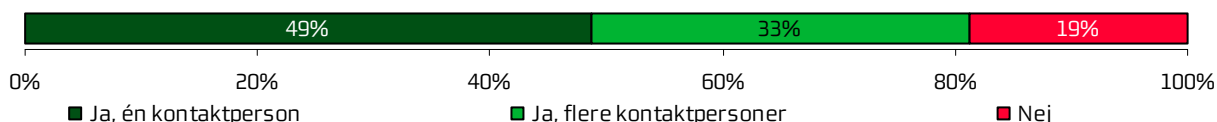
|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?  | 97 % | 99 % | 98 % | 99 %              | 96 %      | 98 %       |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 90 % | 88 % | 93 % | 96 % *            | 88 %      | 92 %       |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?    | -    | -    | -    | -                 | -         | -          |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?                 | 43 % | 51 % | 47 % | 55 % *            | 29 % *    | 37 % *     |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?   | 87 % | 90 % | 88 % | 92 % *            | 83 %      | 86 %       |

## Personale

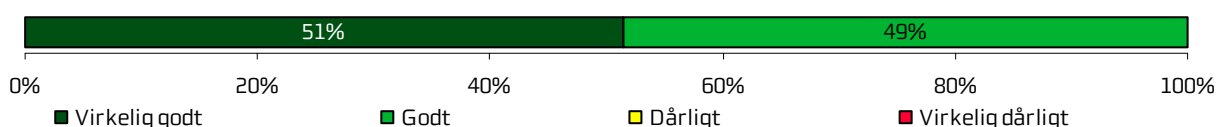
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=101)



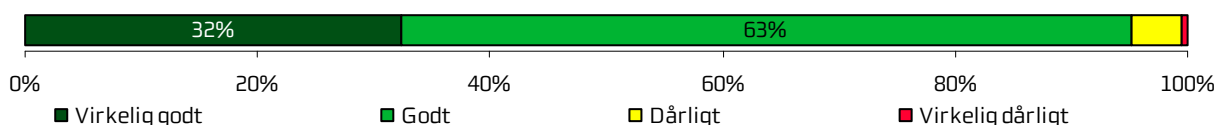
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=40)



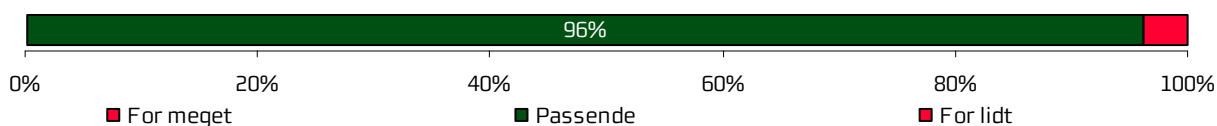
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



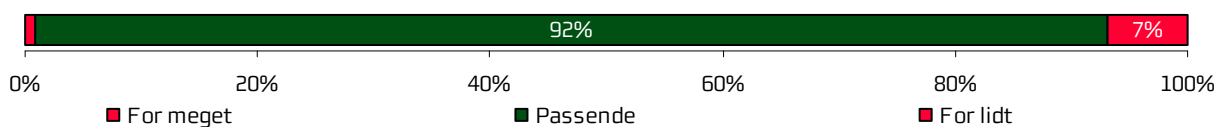
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=222)



Medinddragelse af patienter (n=246)



Medinddragelse af pårørende (n=116)



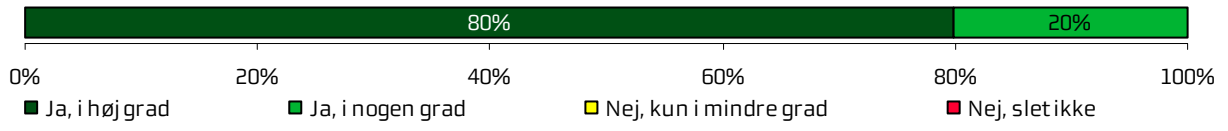
Personalet lyttede med interesse (n=235)



|  | 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)  | 83 %  | 82 % | 82 %  | 89 %              | 76 %      | 83 %       |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 81 %  | 85 % | 88 %  | 94 %              | 77 %      | 85 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?  | 100 % | 97 % | 100 % | 100 %             | 95 %      | 99 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   | 95 %  | 96 % | 96 %  | 98 %              | 90 % *    | 93 % *     |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   | 96 %  | 94 % | 94 %  | 96 %              | 91 % *    | 94 % *     |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               | 92 %  | 87 % | 92 %  | 94 %              | 89 %      | 91 %       |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 98 %  | 96 % | 96 %  | 98 %              | 91 % *    | 95 % *     |

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=244)



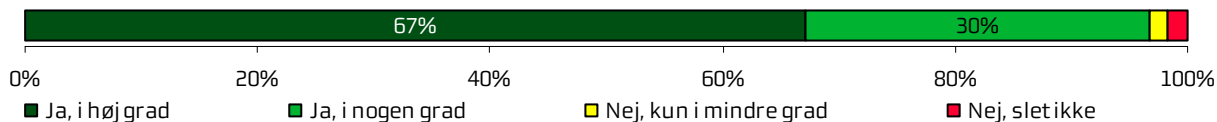
|  | 2013  | 2012   | 2011 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|-------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |       |        |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100 % | 97 % * | 99 % | 99 %              | 96 % *    | 98 % *     |

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

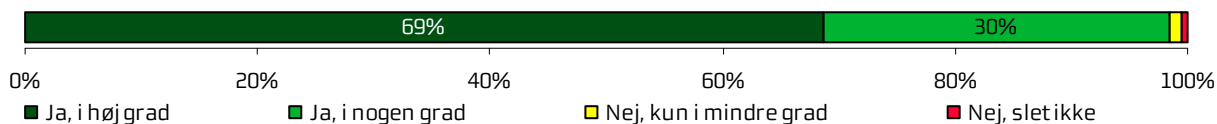
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=249)



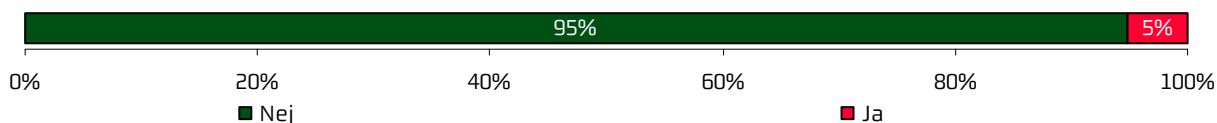
Behandlingen levede op til forventninger (n=237)



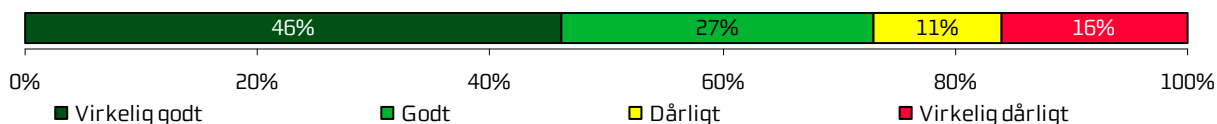
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=207)



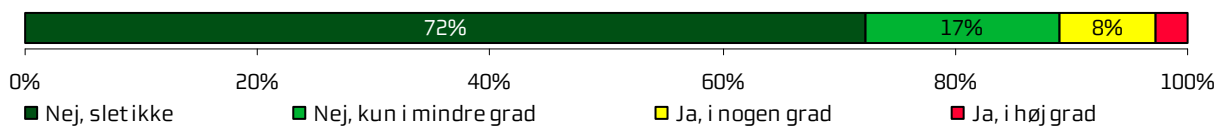
Fejl i forbindelse med besøg (n=249)



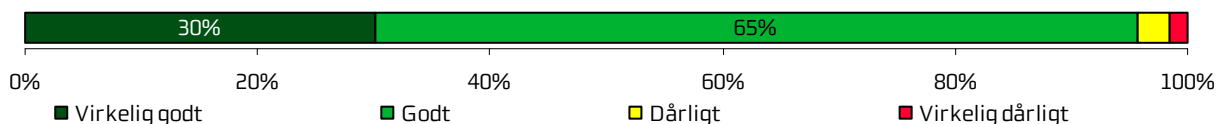
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=231)



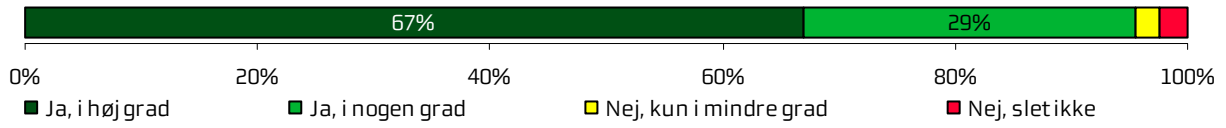
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=119)



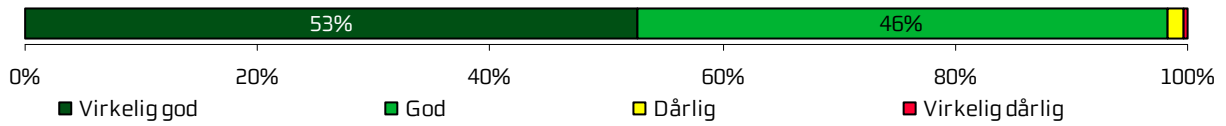
|  | 2013 | 2012   | 2011 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |        |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 95 % | 90 % * | 94 % | 94 %              | 84 % *    | 89 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 97 % | 94 %   | 93 % | 96 %              | 86 % *    | 92 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 98 % | 95 % * | 96 % | 97 %              | 88 % *    | 93 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 95 % | 93 %   | 91 % | 96 %              | 88 % *    | 92 % *     |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | 73 % | 58 %   | 65 % | 75 %              | 64 %      | 70 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 89 % | 85 %   | 86 % | 92 %              | 83 %      | 88 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 96 % | 93 %   | 94 % | 97 %              | 89 %      | 95 % *     |

## Information

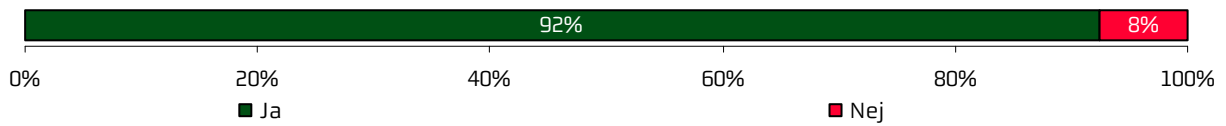
Personalet givet den information, du havde brug for (n=244)



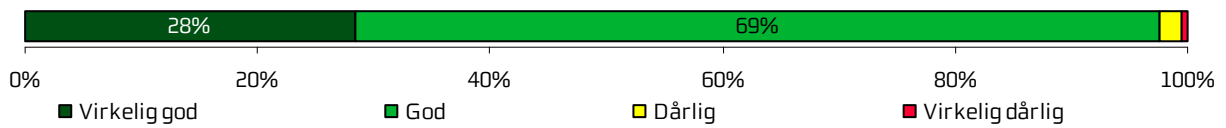
Vurdering af mundtlig information (n=247)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=193)



Vurdering af informationsmateriale (n=167)

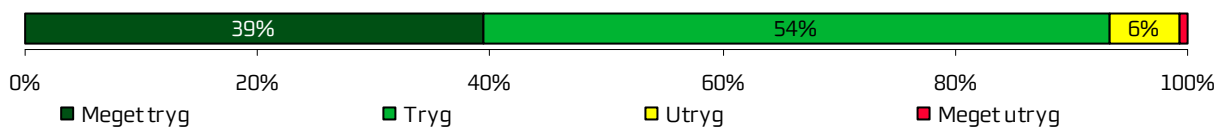




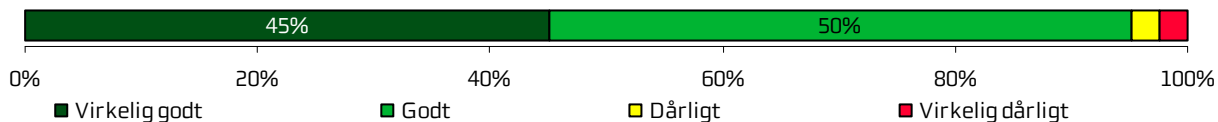
|   | 2013 | 2012   | 2011 | Øvrige afdelinger |           |            |
|---|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
|   |      |        |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?                  | 96 % | 94 %   | 95 % | 97 %              | 91 % *    | 94 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?   | 98 % | 96 % * | 99 % | 99 %              | 93 % *    | 96 % *     |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 92 % | -      | -    | 92 %              | 81 % *    | 85 % *     |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?   | 98 % | -      | -    | 98 %              | 92 % *    | 94 % *     |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

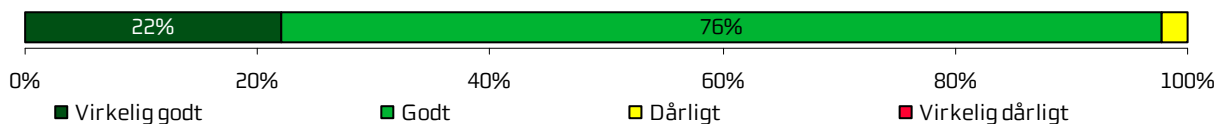
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=245)



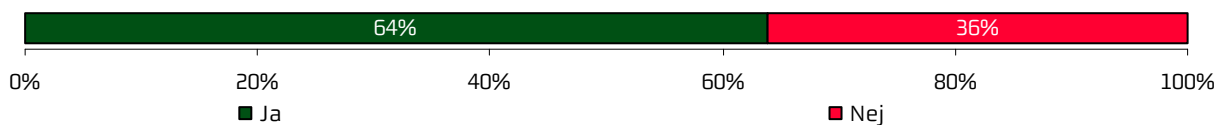
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=99)



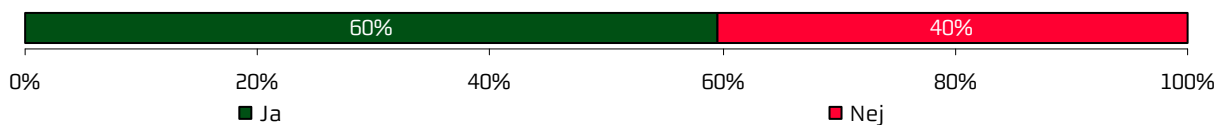
Information om kostens betydning for helbredet (n=131)



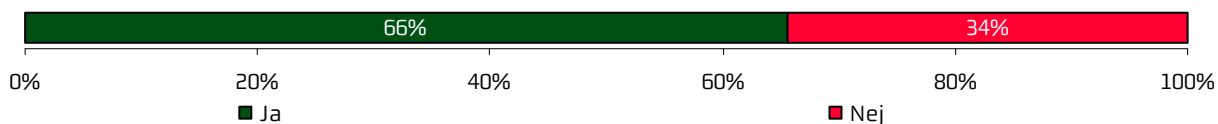
Information om motions betydning for helbredet (n=117)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=93)



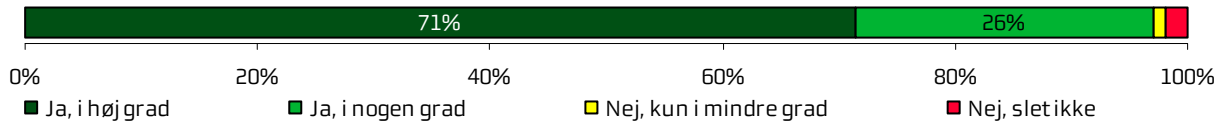
Information om rygningens betydning for helbredet (n=85)



|  | 2013 | 2012   | 2011 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |        |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | 93 % | 92 %   | 91 % | 96 %              | 91 %      | 94 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 95 % | 90 %   | 93 % | 97 %              | 85 %      | 91 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        | 98 % | 93 % * | 93 % | 96 %              | 78 % *    | 89 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?  | 64 % | -      | -    | 71 %              | 53 %      | 63 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?  | 65 % | -      | -    | 81 % *            | 57 %      | 76 %       |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?   | 60 % | -      | -    | 71 % *            | 46 %      | 61 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?   | 66 % | -      | -    | 79 % *            | 57 %      | 69 %       |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=204)



|   | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger |           |            |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer? | 97 % | -    | -    | 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                       | God                      | Dårlig                   | Virkelig dårlig          |                            |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                            |
| 2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?   |                                    |                          |                          |                          |                            |
|  |                                    |                          |                          |                          |                            |
| 3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?                              |                                    | Acceptabel               |                          | Uacceptabel              | Jeg oplevede ikke ventetid |
|  |                                    | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
|  |                                    |                          |                          |                          | Gå til spørgsmål 6         |
| 4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (Besvares ud fra seneste besøg) | Ingen ventetid (eller ind før tid) | Under 30 minutter        | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter         | Det husker jeg ikke        |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
| 5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?  | Ja, i høj grad                     | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad   | Nej, slet ikke           | Det husker jeg ikke        |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
| 6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?  | Virkelig god                       | God                      | Dårlig                   | Virkelig dårlig          | Det husker jeg ikke        |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |

Løbenr.: &gt;&gt;|obnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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



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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |  |
| 15. Levede behandlingen op til dine forventninger?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |  |
| 16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |  |
| 17. Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?  | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/>                 |  |
| 18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  |  | Ja<br><input type="checkbox"/>               |  | Nej<br><input type="checkbox"/>              | Gå til spørgsmål 21  |  |
| 19. Hvilke(n) fejl oplevede du?  |  |  |  |  |  |  |
| 20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e)<br><input type="checkbox"/> |  |
| 21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |  |
| 22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret<br><input type="checkbox"/> |

|  |
|--|
| 23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |
|  |

Løbenr.: &gt;&gt;løbnr&lt;&lt;

## INFORMATION

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
| 24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   |   |
| 25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?   | Virkelig god<br><input type="checkbox"/>   | God<br><input type="checkbox"/>              | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                 | Virkelig dårlig<br><input type="checkbox"/>  |   |
| 26. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/feller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)? |  | Ja<br><input type="checkbox"/>               |  | Nej<br><input type="checkbox"/>              | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/><br>Gå til spørgsmål 28 |
| 27. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/>                        |
| 28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?   |  |  |  |  |   |

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

|  |   |                                  |                                     |  |  |  |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| 29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | Meget tryk<br><input type="checkbox"/>    | Tryk<br><input type="checkbox"/> | Utryk<br><input type="checkbox"/>   | Meget utryk<br><input type="checkbox"/>      |  |  |
| 30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/> |
| 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |  |
| 32. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om:<br>(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>Rygnings</u> betydning for dit helbred?  |   | <input type="checkbox"/>         |                                     | <input type="checkbox"/>                     | <input type="checkbox"/>                             |  |

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

|  |
|--|
|  |
|--|

### SAMLET INDTRYK

|  |   |                                  |                                     |  |  |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 34. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)? | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 35. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> |  |
| 36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?                                    | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> |  |
| 37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?  | Virkelig god<br><input type="checkbox"/>  | God<br><input type="checkbox"/>  | Dårlig<br><input type="checkbox"/>  | Virkelig dårlig<br><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<br><input type="checkbox"/> | Pårørende<br><input type="checkbox"/>  |
| 40. Hvad er dit modersmål?          | Dansk<br><input type="checkbox"/>     | Ikke dansk<br><input type="checkbox"/> |

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>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) 62 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                | 62%                    | 100%                   |
| <b>Køn</b>          |                        |                        |
| Mand                | 42%                    | 45%                    |
| Kvinde              | 58%                    | 55%                    |
| <b>Aldersgruppe</b> |                        |                        |
| Under 20 år         | 3%                     | 5%                     |
| 20-39 år            | 7%                     | 14%                    |
| 40-59 år            | 33%                    | 35%                    |
| 60-79 år            | 53%                    | 41%                    |
| 80 år eller derover | 4%                     | 4%                     |

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                              | 255             |  | 100%    |  |
| <b>Køn</b>                        |                 |  |         |  |
| Mand                              | 106             |  | 42%     |  |
| Kvinde                            | 149             |  | 58%     |  |
| <b>Aldersgruppe</b>               |                 |  |         |  |
| Under 20 år                       | 7               |  | 3%      |  |
| 20-39 år                          | 18              |  | 7%      |  |
| 40-59 år                          | 85              |  | 33%     |  |
| 60-79 år                          | 135             |  | 53%     |  |
| 80 år eller derover               | 10              |  | 4%      |  |
| <b>Skema udfyldt af</b>           |                 |  |         |  |
| Patienten                         | 241             |  | 96%     |  |
| Pårørende                         | 9               |  | 4%      |  |
| <b>Modersmål</b>                  |                 |  |         |  |
| Dansk                             | 247             |  | 98%     |  |
| Ikke dansk                        | 4               |  | 2%      |  |
| <b>Afsnitsnavn</b>                |                 |  |         |  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit    | 66              |  | 26%     |  |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA        | 24              |  | 9%      |  |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA     | 20              |  | 8%      |  |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA | 145             |  | 57%     |  |



**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? |               |      |         |                  |       |                          |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle   | 40            | 57   | 2       | 0                | 236   | 16                       |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 43            | 52   | 6       | 0                | 100   | 5                        |
| Kvinde   | 37            | 62   | 0       | 1                | 136   | 11                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år  | 41            | 59   | 0       | 0                | 7     | 0                        |
| 20-39 år   | 32            | 56   | 12      | 0                | 17    | 1                        |
| 40-59 år   | 40            | 57   | 3       | 0                | 81    | 4                        |
| 60-79 år   | 42            | 56   | 1       | 1                | 123   | 10                       |
| 80 år eller derover  | 13            | 87   | 0       | 0                | 8     | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 40            | 57   | 3       | 0                | 224   | 16                       |
| Pårørende  | 32            | 68   | 0       | 0                | 9     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 40            | 57   | 2       | 0                | 230   | 16                       |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 39            | 56   | 5       | 0                | 61    | 5                        |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 55            | 45   | 0       | 0                | 22    | 1                        |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 47            | 53   | 0       | 0                | 19    | 1                        |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 37            | 60   | 1       | 1                | 134   | 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  | 39            | 58   | 3       | 1                | 252   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Mand  | 45            | 51   | 3       | 1                | 105   |
| Kvinde  | 34            | 63   | 2       | 1                | 147   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |
| Under 20 år   | 56            | 44   | 0       | 0                | 7     |
| 20-39 år  | 39            | 50   | 11      | 0                | 18    |
| 40-59 år  | 40            | 57   | 3       | 0                | 84    |
| 60-79 år  | 38            | 59   | 2       | 1                | 134   |
| 80 år eller derover   | 18            | 82   | 0       | 0                | 9     |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |               |      |         |                  |       |
| Patienten   | 39            | 58   | 3       | 1                | 240   |
| Pårørende   | 44            | 56   | 0       | 0                | 9     |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |
| Dansk   | 39            | 58   | 3       | 1                | 246   |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 4     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                | 35            | 61   | 5       | 0                | 66    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA                                    | 57            | 43   | 0       | 0                | 23    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA                                 | 55            | 45   | 0       | 0                | 20    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA                             | 37            | 59   | 2       | 1                | 143   |

**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            | 78   | 3       | 1                | 250   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Mand  | 22            | 73   | 4       | 2                | 104   |
| Kvinde  | 16            | 81   | 3       | 0                | 146   |
| <b>Aldersgruppe</b>                                   |               |      |         |                  |       |
| Under 20 år   | 0             | 100  | 0       | 0                | 7     |
| 20-39 år  | 41            | 59   | 0       | 0                | 17    |
| 40-59 år  | 15            | 83   | 1       | 1                | 85    |
| 60-79 år  | 19            | 75   | 6       | 1                | 132   |
| 80 år eller derover                                   | 11            | 89   | 0       | 0                | 9     |
| <b>Skema udfyldt af</b>                               |               |      |         |                  |       |
| Patienten   | 19            | 77   | 3       | 1                | 238   |
| Pårørende   | 0             | 100  | 0       | 0                | 9     |
| <b>Modersmål</b>                                      |               |      |         |                  |       |
| Dansk   | 19            | 78   | 3       | 1                | 244   |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 4     |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                    |               |      |         |                  |       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                        | 23            | 74   | 3       | 0                | 65    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA                            | 26            | 74   | 0       | 0                | 23    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA                         | 21            | 79   | 0       | 0                | 19    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA                     | 14            | 80   | 4       | 1                | 143   |

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  | 19           | 78  | 3      | 0               | 243   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 21           | 78  | 1      | 0               | 101   |
| Kvinde  | 17           | 78  | 4      | 1               | 142   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |
| Under 20 år   | 0            | 100 | 0      | 0               | 7     |
| 20-39 år  | 39           | 57  | 0      | 5               | 18    |
| 40-59 år  | 15           | 81  | 4      | 0               | 83    |
| 60-79 år  | 20           | 77  | 3      | 0               | 127   |
| 80 år eller derover   | 0            | 100 | 0      | 0               | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |
| Patienten   | 20           | 77  | 3      | 0               | 231   |
| Pårørende   | 0            | 100 | 0      | 0               | 9     |
| <b>Modersmål</b>  |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 19           | 78  | 3      | 0               | 237   |
| Ikke dansk  | -            | -   | -      | -               | 4     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                    | 21           | 75  | 5      | 0               | 63    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA  | 26           | 74  | 0      | 0               | 23    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA                                     | 16           | 84  | 0      | 0               | 19    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA                                 | 17           | 80  | 2      | 1               | 138   |

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

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? |              |     |        |                 |       |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
|   | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
|   | %            | %   | %      | %               | n     |
| Alle  | 36           | 61  | 3      | 1               | 246   |
| <b>Køn</b>                                      |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 38           | 60  | 2      | 0               | 101   |
| Kvinde  | 35           | 61  | 3      | 1               | 145   |
| <b>Aldersgruppe</b>                             |              |     |        |                 |       |
| Under 20 år                                     | 28           | 72  | 0      | 0               | 7     |
| 20-39 år  | 39           | 57  | 5      | 0               | 18    |
| 40-59 år  | 29           | 67  | 4      | 0               | 83    |
| 60-79 år  | 41           | 56  | 2      | 1               | 131   |
| 80 år eller derover                             | 34           | 66  | 0      | 0               | 7     |
| <b>Skema udfyldt af</b>                         |              |     |        |                 |       |
| Patienten                                       | 37           | 59  | 3      | 1               | 234   |
| Pårørende                                       | 22           | 78  | 0      | 0               | 9     |
| <b>Modersmål</b>                                |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 37           | 60  | 3      | 1               | 240   |
| Ikke dansk                                      | -            | -   | -      | -               | 4     |
| <b>Afsnitsnavn</b>                              |              |     |        |                 |       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                  | 37           | 58  | 3      | 2               | 65    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA                      | 45           | 55  | 0      | 0               | 22    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA                   | 40           | 55  | 5      | 0               | 20    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA               | 35           | 63  | 2      | 0               | 139   |

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   | 90         | 10          | 177   | 76                         |
| <b>Køn</b>   |            |             |       |                            |
| Mand   | 93         | 7           | 73    | 32                         |
| Kvinde   | 88         | 12          | 104   | 44                         |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |             |       |                            |
| Under 20 år  | -          | -           | 2     | 5                          |
| 20-39 år   | 84         | 16          | 12    | 6                          |
| 40-59 år   | 88         | 12          | 62    | 23                         |
| 60-79 år   | 93         | 7           | 94    | 40                         |
| 80 år eller derover  | 82         | 18          | 7     | 2                          |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |            |             |       |                            |
| Patienten  | 90         | 10          | 170   | 71                         |
| Pårørende  | -          | -           | 4     | 5                          |
| <b>Modersmål</b>   |            |             |       |                            |
| Dansk  | 90         | 10          | 172   | 75                         |
| Ikke dansk   | -          | -           | 3     | 1                          |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |            |             |       |                            |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 89         | 11          | 45    | 21                         |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 100        | 0           | 13    | 10                         |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 100        | 0           | 14    | 6                          |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 89         | 11          | 105   | 39                         |

**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  | 12                                 | 57                | 19                       | 12               | 170   | 5                   |
| <b>Køn</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Mand  | 12                                 | 59                | 17                       | 13               | 70    | 2                   |
| Kvinde  | 12                                 | 56                | 21                       | 11               | 100   | 3                   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Under 20 år   | -                                  | -                 | -                        | -                | 2     | 0                   |
| 20-39 år  | 0                                  | 50                | 34                       | 16               | 12    | 0                   |
| 40-59 år  | 13                                 | 49                | 17                       | 21               | 61    | 1                   |
| 60-79 år  | 12                                 | 65                | 19                       | 4                | 88    | 4                   |
| 80 år eller derover   | 13                                 | 52                | 18                       | 18               | 7     | 0                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Patienten   | 12                                 | 58                | 18                       | 12               | 163   | 5                   |
| Pårørende   | -                                  | -                 | -                        | -                | 4     | 0                   |
| <b>Modersmål</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Dansk   | 12                                 | 57                | 19                       | 12               | 165   | 5                   |
| Ikke dansk  | -                                  | -                 | -                        | -                | 3     | 0                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 16                                 | 53                | 19                       | 12               | 43    | 1                   |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA  | 15                                 | 77                | 8                        | 0                | 13    | 0                   |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | 14                                 | 50                | 14                       | 21               | 14    | 0                   |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | 9                                  | 59                | 21                       | 11               | 100   | 4                   |

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   | 18             | 26               | 19                     | 38             | 148   | 27                  |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Mand   | 14             | 23               | 24                     | 39             | 60    | 12                  |
| Kvinde   | 20             | 28               | 15                     | 37             | 88    | 15                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| Under 20 år  | -              | -                | -                      | -              | 2     | 0                   |
| 20-39 år   | 26             | 21               | 10                     | 43             | 10    | 2                   |
| 40-59 år   | 9              | 27               | 23                     | 41             | 54    | 6                   |
| 60-79 år   | 25             | 25               | 17                     | 34             | 75    | 19                  |
| 80 år eller derover  | 0              | 44               | 31                     | 26             | 7     | 0                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| Patienten  | 18             | 27               | 20                     | 35             | 141   | 27                  |
| Pårørende  | -              | -                | -                      | -              | 4     | 0                   |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Dansk  | 17             | 26               | 19                     | 37             | 145   | 25                  |
| Ikke dansk   | -              | -                | -                      | -              | 1     | 2                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 6              | 26               | 26                     | 43             | 35    | 10                  |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 33             | 22               | 11                     | 33             | 9     | 4                   |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 23             | 31               | 8                      | 38             | 13    | 1                   |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 22             | 25               | 18                     | 35             | 91    | 12                  |



**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? |              |     |        |                 |       |                     |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|---------------------|
|  | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Det husker jeg ikke |
|  | %            | %   | %      | %               | n     | n                   |
| Alle   | 6            | 81  | 11     | 2               | 229   | 20                  |
| <b>Køn</b>   |              |     |        |                 |       |                     |
| Mand   | 4            | 82  | 13     | 1               | 98    | 6                   |
| Kvinde   | 7            | 80  | 9      | 3               | 131   | 14                  |
| <b>Aldersgruppe</b>                                |              |     |        |                 |       |                     |
| Under 20 år  | 0            | 100 | 0      | 0               | 7     | 0                   |
| 20-39 år   | 0            | 76  | 24     | 0               | 17    | 0                   |
| 40-59 år   | 7            | 77  | 12     | 4               | 76    | 7                   |
| 60-79 år   | 7            | 83  | 8      | 2               | 120   | 13                  |
| 80 år eller derover                                | 0            | 79  | 21     | 0               | 9     | 0                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>                            |              |     |        |                 |       |                     |
| Patienten  | 6            | 81  | 11     | 2               | 217   | 20                  |
| Pårørende  | 0            | 100 | 0      | 0               | 9     | 0                   |
| <b>Modersmål</b>                                   |              |     |        |                 |       |                     |
| Dansk  | 6            | 81  | 11     | 2               | 224   | 19                  |
| Ikke dansk   | -            | -   | -      | -               | 3     | 1                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                 |              |     |        |                 |       |                     |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                     | 8            | 73  | 15     | 3               | 60    | 4                   |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA                         | 10           | 85  | 5      | 0               | 20    | 3                   |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA                      | 11           | 79  | 11     | 0               | 19    | 1                   |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA                  | 3            | 85  | 9      | 2               | 130   | 12                  |

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   | 55                   | 28                        | 17  | 101   |
| <b>Køn</b>   |                      |                           |     |       |
| Mand   | 48                   | 32                        | 19  | 45    |
| Kvinde   | 61                   | 24                        | 16  | 56    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                      |                           |     |       |
| Under 20 år  | -                    | -                         | -   | 2     |
| 20-39 år   | -                    | -                         | -   | 4     |
| 40-59 år   | 42                   | 33                        | 25  | 33    |
| 60-79 år   | 65                   | 24                        | 11  | 58    |
| 80 år eller derover  | -                    | -                         | -   | 4     |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                      |                           |     |       |
| Patienten  | 56                   | 28                        | 16  | 96    |
| Pårørende  | -                    | -                         | -   | 3     |
| <b>Modersmål</b>   |                      |                           |     |       |
| Dansk  | 55                   | 27                        | 18  | 99    |
| Ikke dansk   | -                    | -                         | -   | 1     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                      |                           |     |       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 43                   | 36                        | 21  | 14    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 69                   | 19                        | 13  | 16    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 47                   | 32                        | 21  | 19    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 60                   | 25                        | 15  | 52    |

**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<br>kontaktperson | Ja, flere<br>kontaktpersoner | Nej | Antal |
|  | %                       | %                            | %   | n     |
| Alle   | 49                      | 33                           | 19  | 40    |
| <b>Køn</b>   |                         |                              |     |       |
| Mand   | 52                      | 34                           | 14  | 15    |
| Kvinde   | 46                      | 32                           | 22  | 25    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                         |                              |     |       |
| Under 20 år  | -                       | -                            | -   | 0     |
| 20-39 år   | -                       | -                            | -   | 3     |
| 40-59 år   | 32                      | 19                           | 49  | 10    |
| 60-79 år   | 59                      | 36                           | 5   | 26    |
| 80 år eller derover  | -                       | -                            | -   | 1     |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                         |                              |     |       |
| Patienten  | 49                      | 33                           | 19  | 40    |
| Pårørende  | -                       | -                            | -   | 0     |
| <b>Modersmål</b>   |                         |                              |     |       |
| Dansk  | 49                      | 33                           | 19  | 40    |
| Ikke dansk   | -                       | -                            | -   | 0     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                         |                              |     |       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 40                      | 40                           | 20  | 5     |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 60                      | 40                           | 0   | 5     |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | -                       | -                            | -   | 4     |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 58                      | 27                           | 15  | 26    |

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? |               |      |         |                  |       |                          |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle  | 51            | 49   | 0       | 0                | 32    | 1                        |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand  | 58            | 42   | 0       | 0                | 12    | 1                        |
| Kvinde  | 47            | 53   | 0       | 0                | 20    | 0                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| 20-39 år  | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                        |
| 40-59 år  | 63            | 37   | 0       | 0                | 5     | 0                        |
| 60-79 år  | 45            | 55   | 0       | 0                | 25    | 0                        |
| 80 år eller derover   | -             | -    | -       | -                | 0     | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten   | 51            | 49   | 0       | 0                | 32    | 1                        |
| Pårørende   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk   | 51            | 49   | 0       | 0                | 32    | 1                        |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                        |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA  | 80            | 20   | 0       | 0                | 5     | 0                        |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                        |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | 48            | 52   | 0       | 0                | 21    | 1                        |

**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   | 32            | 63   | 4       | 1                | 222   | 28                       |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 38            | 60   | 1       | 1                | 96    | 8                        |
| Kvinde   | 28            | 65   | 7       | 0                | 126   | 20                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år  | 32            | 68   | 0       | 0                | 7     | 0                        |
| 20-39 år   | 54            | 38   | 0       | 8                | 15    | 2                        |
| 40-59 år   | 25            | 70   | 4       | 0                | 78    | 7                        |
| 60-79 år   | 36            | 59   | 5       | 0                | 116   | 17                       |
| 80 år eller derover  | 0             | 100  | 0       | 0                | 6     | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 33            | 62   | 4       | 1                | 211   | 28                       |
| Pårørende  | 28            | 72   | 0       | 0                | 8     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 33            | 62   | 4       | 1                | 217   | 27                       |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 3     | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 37            | 51   | 10      | 2                | 51    | 13                       |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 57            | 43   | 0       | 0                | 21    | 2                        |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 30            | 70   | 0       | 0                | 20    | 0                        |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 28            | 70   | 2       | 0                | 130   | 13                       |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? |           |          |          |       |
|--|-----------|----------|----------|-------|
|  | For meget | Passende | For lidt | Antal |
|  | %         | %        | %        | n     |
| Alle   | 0         | 96       | 4        | 246   |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |
| Mand   | 0         | 99       | 1        | 104   |
| Kvinde   | 0         | 94       | 6        | 142   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |
| Under 20 år  | 0         | 100      | 0        | 7     |
| 20-39 år   | 0         | 93       | 7        | 17    |
| 40-59 år   | 0         | 94       | 6        | 84    |
| 60-79 år   | 0         | 97       | 3        | 130   |
| 80 år eller derover  | 0         | 100      | 0        | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |
| Patienten  | 0         | 96       | 4        | 235   |
| Pårørende  | 0         | 100      | 0        | 8     |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |
| Dansk  | 0         | 96       | 4        | 240   |
| Ikke dansk   | -         | -        | -        | 4     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 0         | 90       | 10       | 63    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 5         | 95       | 0        | 22    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 0         | 100      | 0        | 20    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 0         | 99       | 1        | 141   |

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

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? |           |          |          |       |                      |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
|  | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
|  | %         | %        | %        | n     | n                    |
| Alle   | 1         | 92       | 7        | 116   | 134                  |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Mand   | 0         | 96       | 4        | 49    | 55                   |
| Kvinde   | 1         | 90       | 9        | 67    | 79                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |                      |
| Under 20 år  | 0         | 100      | 0        | 6     | 1                    |
| 20-39 år   | 9         | 91       | 0        | 10    | 7                    |
| 40-59 år   | 0         | 84       | 16       | 32    | 53                   |
| 60-79 år   | 0         | 95       | 5        | 63    | 69                   |
| 80 år eller derover  | 0         | 100      | 0        | 5     | 4                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |                      |
| Patienten  | 1         | 92       | 8        | 107   | 131                  |
| Pårørende  | 0         | 100      | 0        | 7     | 2                    |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |                      |
| Dansk  | 1         | 93       | 6        | 113   | 131                  |
| Ikke dansk   | -         | -        | -        | 2     | 2                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 0         | 85       | 15       | 27    | 38                   |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 0         | 100      | 0        | 13    | 10                   |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 0         | 100      | 0        | 10    | 10                   |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 2         | 94       | 5        | 66    | 76                   |

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  | 69             | 28               | 2                      | 0              | 235   | 14                       |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 75             | 25               | 0                      | 0              | 99    | 4                        |
| Kvinde  | 65             | 31               | 4                      | 0              | 136   | 10                       |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år   | 84             | 16               | 0                      | 0              | 7     | 0                        |
| 20-39 år  | 87             | 7                | 5                      | 0              | 16    | 1                        |
| 40-59 år  | 70             | 29               | 2                      | 0              | 82    | 2                        |
| 60-79 år  | 65             | 33               | 2                      | 0              | 122   | 10                       |
| 80 år eller derover   | 71             | 13               | 17                     | 0              | 8     | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 69             | 29               | 2                      | 0              | 223   | 14                       |
| Pårørende   | 66             | 22               | 12                     | 0              | 9     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 70             | 28               | 2                      | 0              | 229   | 14                       |
| Ikke dansk  | -              | -                | -                      | -              | 4     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                | 65             | 30               | 5                      | 0              | 57    | 6                        |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA                                    | 91             | 9                | 0                      | 0              | 22    | 1                        |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA                                 | 79             | 21               | 0                      | 0              | 19    | 1                        |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA                             | 68             | 31               | 1                      | 0              | 137   | 6                        |



**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   | 80             | 20               | 0                      | 0              | 244   | 8                        |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 88             | 12               | 0                      | 0              | 103   | 1                        |
| Kvinde   | 74             | 26               | 0                      | 0              | 141   | 7                        |
| <b>Aldersgruppe</b>                                      |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år  | 100            | 0                | 0                      | 0              | 7     | 0                        |
| 20-39 år   | 83             | 17               | 0                      | 0              | 17    | 0                        |
| 40-59 år   | 75             | 25               | 0                      | 0              | 82    | 3                        |
| 60-79 år   | 81             | 19               | 0                      | 0              | 129   | 5                        |
| 80 år eller derover                                      | 85             | 15               | 0                      | 0              | 9     | 0                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 80             | 20               | 0                      | 0              | 232   | 8                        |
| Pårørende  | 78             | 22               | 0                      | 0              | 9     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 80             | 20               | 0                      | 0              | 238   | 8                        |
| Ikke dansk   | -              | -                | -                      | -              | 4     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                           | 80             | 20               | 0                      | 0              | 64    | 1                        |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA                               | 86             | 14               | 0                      | 0              | 21    | 2                        |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA                            | 89             | 11               | 0                      | 0              | 19    | 1                        |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA                        | 78             | 22               | 0                      | 0              | 140   | 4                        |

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  | 54             | 41               | 4                      | 1              | 249   | 3                        |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 63             | 34               | 2                      | 1              | 103   | 1                        |
| Kvinde  | 48             | 45               | 6                      | 0              | 146   | 2                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år   | 57             | 43               | 0                      | 0              | 7     | 0                        |
| 20-39 år  | 48             | 45               | 7                      | 0              | 17    | 0                        |
| 40-59 år  | 54             | 41               | 4                      | 2              | 85    | 0                        |
| 60-79 år  | 56             | 40               | 4                      | 0              | 131   | 3                        |
| 80 år eller derover   | 50             | 43               | 7                      | 0              | 9     | 0                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 54             | 41               | 5                      | 1              | 237   | 3                        |
| Pårørende   | 66             | 34               | 0                      | 0              | 9     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 54             | 41               | 5                      | 1              | 243   | 3                        |
| Ikke dansk  | -              | -                | -                      | -              | 4     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                      | 48             | 41               | 10                     | 2              | 63    | 2                        |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA  | 57             | 39               | 4                      | 0              | 23    | 0                        |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA                                       | 55             | 40               | 5                      | 0              | 20    | 0                        |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA                                   | 58             | 41               | 1                      | 0              | 143   | 1                        |

**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   | 67             | 30               | 2                      | 2              | 237   | 13                       |
| <b>Køn</b>                                     |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 74             | 24               | 1                      | 1              | 100   | 3                        |
| Kvinde   | 62             | 34               | 2                      | 2              | 137   | 10                       |
| <b>Aldersgruppe</b>                            |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år                                    | 100            | 0                | 0                      | 0              | 7     | 0                        |
| 20-39 år                                       | 61             | 39               | 0                      | 0              | 16    | 1                        |
| 40-59 år                                       | 59             | 37               | 3                      | 1              | 81    | 4                        |
| 60-79 år                                       | 70             | 26               | 1                      | 3              | 125   | 8                        |
| 80 år eller derover                            | 87             | 13               | 0                      | 0              | 8     | 0                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                        |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten                                      | 66             | 31               | 2                      | 2              | 225   | 13                       |
| Pårørende                                      | 91             | 9                | 0                      | 0              | 9     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>                               |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 68             | 29               | 2                      | 2              | 231   | 13                       |
| Ikke dansk                                     | -              | -                | -                      | -              | 4     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                             |                |                  |                        |                |       |                          |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                 | 63             | 32               | 3                      | 2              | 60    | 4                        |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA                     | 73             | 27               | 0                      | 0              | 22    | 1                        |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA                  | 75             | 20               | 5                      | 0              | 20    | 0                        |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA              | 67             | 30               | 0                      | 2              | 135   | 8                        |

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   | 69             | 30               | 1                      | 0              | 207   | 41                       |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 66             | 34               | 0                      | 0              | 90    | 14                       |
| Kvinde   | 71             | 27               | 2                      | 1              | 117   | 27                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Under 20 år  | 100            | 0                | 0                      | 0              | 7     | 0                        |
| 20-39 år   | 68             | 32               | 0                      | 0              | 12    | 5                        |
| 40-59 år   | 66             | 34               | 0                      | 0              | 69    | 16                       |
| 60-79 år   | 67             | 30               | 2                      | 1              | 112   | 18                       |
| 80 år eller derover  | 85             | 15               | 0                      | 0              | 7     | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 67             | 31               | 1                      | 0              | 196   | 40                       |
| Pårørende  | 90             | 10               | 0                      | 0              | 8     | 1                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 69             | 30               | 1                      | 0              | 203   | 39                       |
| Ikke dansk   | -              | -                | -                      | -              | 2     | 2                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 69             | 29               | 2                      | 0              | 49    | 15                       |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 91             | 9                | 0                      | 0              | 22    | 0                        |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 65             | 35               | 0                      | 0              | 20    | 0                        |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 66             | 32               | 1                      | 1              | 116   | 26                       |

**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  | 249   |
| <b>Køn</b>  |     |    |       |
| Mand  | 94  | 6  | 103   |
| Kvinde  | 95  | 5  | 146   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |     |    |       |
| Under 20 år   | 100 | 0  | 7     |
| 20-39 år  | 100 | 0  | 17    |
| 40-59 år  | 92  | 8  | 84    |
| 60-79 år  | 95  | 5  | 133   |
| 80 år eller derover   | 100 | 0  | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |     |    |       |
| Patienten   | 95  | 5  | 237   |
| Pårørende   | 100 | 0  | 9     |
| <b>Modersmål</b>  |     |    |       |
| Dansk   | 95  | 5  | 243   |
| Ikke dansk  | -   | -  | 4     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |     |    |       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 95  | 5  | 64    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA  | 96  | 4  | 23    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | 95  | 5  | 20    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | 94  | 6  | 142   |

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   | 46            | 27   | 11      | 16               | 12    | 0                                    |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Mand   | 75            | 0    | 25      | 0                | 5     | 0                                    |
| Kvinde   | 23            | 48   | 0       | 29               | 7     | 0                                    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Under 20 år  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| 20-39 år   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| 40-59 år   | 83            | 17   | 0       | 0                | 6     | 0                                    |
| 60-79 år   | 15            | 35   | 20      | 30               | 6     | 0                                    |
| 80 år eller derover  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Patienten  | 43            | 28   | 11      | 17               | 11    | 0                                    |
| Pårørende  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Dansk  | 43            | 28   | 11      | 17               | 11    | 0                                    |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                                    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 50            | 25   | 0       | 25               | 8     | 0                                    |

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? |                |                        |                  |                |       |                          |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                      | %                | %              | n     | n                        |
| Alle   | 72             | 17                     | 8                | 3              | 231   | 14                       |
| <b>Køn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Mand   | 68             | 20                     | 8                | 3              | 94    | 6                        |
| Kvinde   | 75             | 14                     | 8                | 2              | 137   | 8                        |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Under 20 år  | 72             | 16                     | 13               | 0              | 7     | 0                        |
| 20-39 år   | 72             | 18                     | 5                | 5              | 17    | 0                        |
| 40-59 år   | 71             | 18                     | 8                | 3              | 78    | 5                        |
| 60-79 år   | 74             | 14                     | 9                | 3              | 122   | 8                        |
| 80 år eller derover  | 57             | 43                     | 0                | 0              | 7     | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Patienten  | 72             | 17                     | 8                | 3              | 219   | 14                       |
| Pårørende  | 78             | 12                     | 10               | 0              | 9     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Dansk  | 71             | 17                     | 9                | 3              | 225   | 14                       |
| Ikke dansk   | -              | -                      | -                | -              | 4     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 73             | 16                     | 7                | 4              | 55    | 5                        |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 86             | 9                      | 5                | 0              | 22    | 1                        |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 61             | 22                     | 11               | 6              | 18    | 2                        |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 72             | 17                     | 9                | 2              | 136   | 6                        |

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  | 30            | 65   | 3       | 2                | 119   | 85   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Mand  | 26            | 70   | 2       | 2                | 53    | 29   |
| Kvinde  | 33            | 62   | 4       | 2                | 66    | 56   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| Under 20 år   | -             | -    | -       | -                | 4     | 1  |
| 20-39 år  | 54            | 46   | 0       | 0                | 12    | 2  |
| 40-59 år  | 30            | 64   | 3       | 2                | 40    | 32   |
| 60-79 år  | 24            | 71   | 3       | 2                | 59    | 47   |
| 80 år eller derover   | -             | -    | -       | -                | 4     | 3  |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| Patienten   | 30            | 65   | 3       | 2                | 111   | 83   |
| Pårørende   | 33            | 67   | 0       | 0                | 6     | 1  |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Dansk   | 31            | 64   | 3       | 2                | 115   | 84   |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 2     | 1  |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 30            | 67   | 3       | 0                | 30    | 21   |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA  | 47            | 53   | 0       | 0                | 17    | 3  |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | 20            | 70   | 10      | 0                | 10    | 7  |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | 29            | 66   | 2       | 3                | 62    | 54   |



**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  | 67             | 29               | 2                      | 2              | 244   |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Mand  | 70             | 27               | 1                      | 2              | 103   |
| Kvinde  | 64             | 30               | 3                      | 3              | 141   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |
| Under 20 år   | 100            | 0                | 0                      | 0              | 7     |
| 20-39 år  | 44             | 56               | 0                      | 0              | 17    |
| 40-59 år  | 63             | 33               | 1                      | 3              | 84    |
| 60-79 år  | 70             | 24               | 3                      | 2              | 129   |
| 80 år eller derover   | 85             | 15               | 0                      | 0              | 7     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |
| Patienten   | 66             | 29               | 2                      | 2              | 233   |
| Pårørende   | 100            | 0                | 0                      | 0              | 8     |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Dansk   | 67             | 28               | 2                      | 2              | 238   |
| Ikke dansk  | -              | -                | -                      | -              | 4     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 63             | 31               | 2                      | 5              | 62    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA  | 91             | 9                | 0                      | 0              | 22    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | 65             | 35               | 0                      | 0              | 20    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | 67             | 29               | 3                      | 1              | 140   |

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  | 53           | 46  | 1      | 0               | 247   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 62           | 37  | 1      | 0               | 104   |
| Kvinde  | 46           | 52  | 2      | 1               | 143   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |
| Under 20 år   | 68           | 32  | 0      | 0               | 7     |
| 20-39 år  | 55           | 45  | 0      | 0               | 17    |
| 40-59 år  | 53           | 45  | 3      | 0               | 84    |
| 60-79 år  | 51           | 48  | 1      | 1               | 131   |
| 80 år eller derover   | 58           | 42  | 0      | 0               | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |
| Patienten   | 52           | 46  | 1      | 0               | 236   |
| Pårørende   | 61           | 39  | 0      | 0               | 8     |
| <b>Modersmål</b>  |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 53           | 45  | 1      | 0               | 241   |
| Ikke dansk  | -            | -   | -      | -               | 4     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 44           | 54  | 2      | 0               | 63    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA  | 73           | 27  | 0      | 0               | 22    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | 70           | 30  | 0      | 0               | 20    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | 53           | 45  | 1      | 1               | 142   |

**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  | 92  | 8   | 193   | 57                   |
| <b>Køn</b>  |     |     |       |                      |
| Mand  | 94  | 6   | 84    | 19                   |
| Kvinde  | 91  | 9   | 109   | 38                   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |     |     |       |                      |
| Under 20 år   | 100 | 0   | 5     | 2                    |
| 20-39 år  | 85  | 15  | 12    | 5                    |
| 40-59 år  | 95  | 5   | 69    | 15                   |
| 60-79 år  | 91  | 9   | 102   | 31                   |
| 80 år eller derover   | 100 | 0   | 5     | 4                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |     |     |       |                      |
| Patienten   | 92  | 8   | 184   | 54                   |
| Pårørende   | 100 | 0   | 6     | 3                    |
| <b>Modersmål</b>  |     |     |       |                      |
| Dansk   | 92  | 8   | 187   | 57                   |
| Ikke dansk  | -   | -   | 4     | 0                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |     |     |       |                      |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 93  | 7   | 43    | 22                   |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA  | 89  | 11  | 19    | 4                    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | 100 | 0   | 17    | 3                    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | 91  | 9   | 114   | 28                   |

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  | 28           | 69  | 2      | 1               | 167   | 19                   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |                      |
| Mand  | 28           | 68  | 3      | 1               | 75    | 7                    |
| Kvinde  | 28           | 71  | 1      | 0               | 92    | 12                   |
| <b>Aldersgruppe</b>                                   |              |     |        |                 |       |                      |
| Under 20 år   | 0            | 100 | 0      | 0               | 5     | 0                    |
| 20-39 år  | 14           | 76  | 0      | 10              | 9     | 2                    |
| 40-59 år  | 30           | 65  | 5      | 0               | 63    | 5                    |
| 60-79 år  | 31           | 69  | 0      | 0               | 85    | 12                   |
| 80 år eller derover                                   | 20           | 80  | 0      | 0               | 5     | 0                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                               |              |     |        |                 |       |                      |
| Patienten   | 30           | 68  | 2      | 1               | 160   | 18                   |
| Pårørende   | 0            | 100 | 0      | 0               | 6     | 0                    |
| <b>Modersmål</b>                                      |              |     |        |                 |       |                      |
| Dansk   | 29           | 68  | 2      | 1               | 163   | 18                   |
| Ikke dansk  | -            | -   | -      | -               | 4     | 0                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                    |              |     |        |                 |       |                      |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                        | 31           | 69  | 0      | 0               | 35    | 6                    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA                            | 27           | 73  | 0      | 0               | 15    | 3                    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA                         | 25           | 69  | 6      | 0               | 16    | 0                    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA                     | 28           | 69  | 2      | 1               | 101   | 10                   |

**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   | 39         | 54   | 6     | 1           | 245   |
| <b>Køn</b>   |            |      |       |             |       |
| Mand   | 49         | 44   | 6     | 0           | 101   |
| Kvinde   | 32         | 61   | 6     | 1           | 144   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |      |       |             |       |
| Under 20 år  | 44         | 56   | 0     | 0           | 7     |
| 20-39 år   | 71         | 29   | 0     | 0           | 16    |
| 40-59 år   | 40         | 48   | 12    | 0           | 83    |
| 60-79 år   | 36         | 58   | 4     | 1           | 131   |
| 80 år eller derover  | 8          | 92   | 0     | 0           | 8     |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |            |      |       |             |       |
| Patienten  | 40         | 53   | 6     | 1           | 234   |
| Pårørende  | 35         | 65   | 0     | 0           | 9     |
| <b>Modersmål</b>   |            |      |       |             |       |
| Dansk  | 40         | 53   | 6     | 1           | 240   |
| Ikke dansk   | -          | -    | -     | -           | 4     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |            |      |       |             |       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 36         | 53   | 11    | 0           | 64    |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 36         | 64   | 0     | 0           | 22    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 45         | 55   | 0     | 0           | 20    |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 41         | 53   | 4     | 1           | 139   |

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   | 45            | 50   | 2       | 2                | 38    | 5                        | 201                  |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Mand   | 51            | 49   | 0       | 0                | 22    | 3                        | 76                   |
| Kvinde   | 37            | 51   | 6       | 6                | 16    | 2                        | 125                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Under 20 år  | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                        | 5                    |
| 20-39 år   | 63            | 37   | 0       | 0                | 5     | 0                        | 12                   |
| 40-59 år   | 55            | 45   | 0       | 0                | 9     | 0                        | 76                   |
| 60-79 år   | 39            | 56   | 0       | 5                | 20    | 5                        | 102                  |
| 80 år eller derover  | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                        | 6                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Patienten  | 47            | 48   | 3       | 3                | 34    | 5                        | 193                  |
| Pårørende  | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        | 6                    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Dansk  | 47            | 48   | 3       | 3                | 36    | 4                        | 198                  |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 1     | 1                        | 2                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 50            | 50   | 0       | 0                | 8     | 1                        | 53                   |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | -             | -    | -       | -                | 0     | 1                        | 22                   |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        | 17                   |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 44            | 48   | 4       | 4                | 27    | 3                        | 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            | 76   | 2       | 0                | 99    | 148                      |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand  | 28            | 72   | 0       | 0                | 32    | 70                       |
| Kvinde  | 19            | 77   | 3       | 0                | 67    | 78                       |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Under 20 år   | -             | -    | -       | -                | 1     | 6                        |
| 20-39 år  | 57            | 43   | 0       | 0                | 5     | 12                       |
| 40-59 år  | 6             | 86   | 8       | 0                | 26    | 58                       |
| 60-79 år  | 26            | 74   | 0       | 0                | 62    | 69                       |
| 80 år eller derover   | 31            | 69   | 0       | 0                | 5     | 3                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten   | 23            | 75   | 2       | 0                | 94    | 141                      |
| Pårørende   | -             | -    | -       | -                | 3     | 6                        |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk   | 23            | 75   | 2       | 0                | 95    | 146                      |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 2     | 2                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 17            | 78   | 4       | 0                | 23    | 41                       |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA  | 42            | 58   | 0       | 0                | 12    | 11                       |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | -             | -    | -       | -                | 2     | 18                       |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | 23            | 76   | 2       | 0                | 62    | 78                       |

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  | 64 | 36  | 131   | 118                  |
| <b>Køn</b>  |    |     |       |                      |
| Mand  | 68 | 32  | 56    | 47                   |
| Kvinde  | 60 | 40  | 75    | 71                   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |    |     |       |                      |
| Under 20 år   | -  | -   | 2     | 5                    |
| 20-39 år  | 29 | 71  | 7     | 10                   |
| 40-59 år  | 70 | 30  | 48    | 37                   |
| 60-79 år  | 62 | 38  | 71    | 60                   |
| 80 år eller derover   | -  | -   | 3     | 6                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |    |     |       |                      |
| Patienten   | 65 | 35  | 126   | 111                  |
| Pårørende   | -  | -   | 3     | 6                    |
| <b>Modersmål</b>  |    |     |       |                      |
| Dansk   | 63 | 37  | 126   | 117                  |
| Ikke dansk  | -  | -   | 4     | 0                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |    |     |       |                      |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 54 | 46  | 24    | 39                   |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA  | 54 | 46  | 13    | 10                   |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | 57 | 43  | 7     | 13                   |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | 69 | 31  | 87    | 56                   |



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

| <b>Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?</b> |    |     |       |                      |
|--|----|-----|-------|----------------------|
|  | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
|  | %  | %   | n     | n                    |
| Alle   | 65 | 35  | 117   | 132                  |
| <b>Køn</b>   |    |     |       |                      |
| Mand   | 71 | 29  | 49    | 54                   |
| Kvinde   | 61 | 39  | 68    | 78                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |    |     |       |                      |
| Under 20 år  | -  | -   | 1     | 6                    |
| 20-39 år   | 17 | 83  | 6     | 11                   |
| 40-59 år   | 62 | 38  | 42    | 43                   |
| 60-79 år   | 69 | 31  | 64    | 67                   |
| 80 år eller derover  | -  | -   | 4     | 5                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |    |     |       |                      |
| Patienten  | 65 | 35  | 113   | 124                  |
| Pårørende  | -  | -   | 2     | 7                    |
| <b>Modersmål</b>   |    |     |       |                      |
| Dansk  | 65 | 35  | 112   | 131                  |
| Ikke dansk   | -  | -   | 4     | 0                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |    |     |       |                      |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 65 | 35  | 20    | 43                   |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 64 | 36  | 14    | 9                    |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 67 | 33  | 6     | 14                   |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 65 | 35  | 77    | 66                   |

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   | 60 | 40  | 93    | 155                  |
| <b>Køn</b>   |    |     |       |                      |
| Mand   | 64 | 36  | 42    | 61                   |
| Kvinde   | 56 | 44  | 51    | 94                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |    |     |       |                      |
| Under 20 år  | -  | -   | 1     | 6                    |
| 20-39 år   | 47 | 53  | 6     | 11                   |
| 40-59 år   | 58 | 42  | 34    | 51                   |
| 60-79 år   | 61 | 39  | 49    | 81                   |
| 80 år eller derover  | -  | -   | 3     | 6                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |    |     |       |                      |
| Patienten  | 60 | 40  | 89    | 147                  |
| Pårørende  | -  | -   | 2     | 7                    |
| <b>Modersmål</b>   |    |     |       |                      |
| Dansk  | 58 | 42  | 88    | 154                  |
| Ikke dansk   | -  | -   | 4     | 0                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |    |     |       |                      |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 71 | 29  | 17    | 46                   |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 67 | 33  | 9     | 14                   |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 60 | 40  | 5     | 15                   |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 55 | 45  | 62    | 80                   |

**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   | 66 | 34  | 85    | 161                  |
| <b>Køn</b>   |    |     |       |                      |
| Mand   | 72 | 28  | 33    | 69                   |
| Kvinde   | 61 | 39  | 52    | 92                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |    |     |       |                      |
| Under 20 år  | -  | -   | 1     | 6                    |
| 20-39 år   | 67 | 33  | 6     | 11                   |
| 40-59 år   | 57 | 43  | 31    | 54                   |
| 60-79 år   | 71 | 29  | 44    | 84                   |
| 80 år eller derover  | -  | -   | 3     | 6                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |    |     |       |                      |
| Patienten  | 65 | 35  | 81    | 153                  |
| Pårørende  | -  | -   | 2     | 7                    |
| <b>Modersmål</b>   |    |     |       |                      |
| Dansk  | 65 | 35  | 80    | 160                  |
| Ikke dansk   | -  | -   | 4     | 0                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |    |     |       |                      |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 73 | 27  | 15    | 47                   |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA   | 82 | 18  | 11    | 12                   |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA  | 67 | 33  | 6     | 14                   |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  | 60 | 40  | 53    | 88                   |

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer? |                |                  |                        |                |       |                                   |                  |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|-----------------------------------|------------------|
|   | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Jeg havde ikke telefonisk kontakt | Det ved jeg ikke |
|   | %              | %                | %                      | %              | n     | n                                 | n                |
| Alle  | 71             | 26               | 1                      | 2              | 204   | 45                                | 0                |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                                   |                  |
| Mand  | 70             | 27               | 3                      | 1              | 85    | 18                                | 0                |
| Kvinde  | 73             | 25               | 0                      | 2              | 119   | 27                                | 0                |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                                   |                  |
| Under 20 år   | 67             | 33               | 0                      | 0              | 6     | 1                                 | 0                |
| 20-39 år  | 94             | 6                | 0                      | 0              | 15    | 2                                 | 0                |
| 40-59 år  | 70             | 24               | 2                      | 4              | 69    | 15                                | 0                |
| 60-79 år  | 69             | 29               | 1                      | 1              | 107   | 25                                | 0                |
| 80 år eller derover   | 70             | 30               | 0                      | 0              | 7     | 2                                 | 0                |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                                   |                  |
| Patienten   | 71             | 25               | 1                      | 2              | 194   | 43                                | 0                |
| Pårørende   | 59             | 41               | 0                      | 0              | 7     | 2                                 | 0                |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                                   |                  |
| Dansk   | 72             | 25               | 1                      | 2              | 199   | 44                                | 0                |
| Ikke dansk  | -              | -                | -                      | -              | 3     | 1                                 | 0                |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                                   |                  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                | 65             | 33               | 2                      | 0              | 51    | 14                                | 0                |
| MAMMA Mammaklinikken - RRA                                    | 100            | 0                | 0                      | 0              | 23    | 0                                 | 0                |
| DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA                                 | 81             | 19               | 0                      | 0              | 16    | 4                                 | 0                |
| AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA                             | 70             | 25               | 1                      | 4              | 114   | 27                                | 0                |





## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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

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

|                              |  | Antal kommentarer |
|------------------------------|--|-------------------|
|                              |  | n                 |
| Fysiske rammer               |  | 10                |
| Kommunikation og information |  | 2                 |
| Kontaktperson                |  | 3                 |
| Kvalitet i behandling        |  | 12                |
| Pleje                        |  | 2                 |
| Relationer til personale     |  | 8                 |
| Ventetid                     |  | 6                 |

## Kirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit  | Modtagelsen     |
|----|---|-----------------|
| 4  | Nej.  | God             |
| 10 | En positiv oplevelse. Meget venligt og meget informerende personale.  | Virkelig god    |
| 12 | Mødetid [ ], kaldt ind [ ]. Fire timers ventetid på operation IKKE ACCEPTABELT.   | God             |
| 13 | Der var jo ikke nogen egentlig "modtagelse". Man skanner sit sygesikringskort og sætter sig på en stol.   | Dårlig          |
| 14 | Kom ind til lægen før tid, dejligt.   | God             |
| 17 | Følte det lidt forvirrende.   | Dårlig          |
| 19 | Der sad en ikke-eksisterende sekretær.  | Virkelig dårlig |
| 22 | Er måske lidt forvirret omkring, hvad jeg svarer på. Om det er de to gange, jeg var til forundersøgelse, eller den sidste gang ved operationen. De første to gange var der fin modtagelse. Ved operationen var der ringe modtagelse: "Du kan sætte dig hen og vente i en stol, der er nogen ventetid". Jeg spurgte om ventetiden, men fik ikke noget svar. Sad og ventede i [over to timer] uden nogen som helst kontakt til personalet. Talte med en person ved siden af. Han havde også ventet i meget lang tid og spurgt et par gange. Han fik at vide, at nogle gange var der ventetid og andre gange ikke. Personalet ville gerne spørge lægen, men det gave ikke nogen klar udmelding. Fik at vide, at nogle indgreb til tider tog længere tid en beregnet, men over to timer... En kop kaffe, en småkage, frugt eller lignende og lidt information undervejs ville hjælpe på ventetiden. | God             |
| ID | Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA  | Modtagelsen     |
| 1  | Utrolig venlig, imødekommende.  | Virkelig god    |
| 2  | Super, jeg kom hurtigt til at føle mig tryk.  | Virkelig god    |
| 3  | Det match, der var mellem min mand og jeg, passede godt sammen med læge NN og sygeplejerske. Det var tydelig og direkte kommunikation, og de var meget hjælpsomme og omsorgsfulde.  | Virkelig god    |
| 6  | Forsinket modtagelse trods morgentid (ingen kø).  | God             |
| ID | Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | Modtagelsen     |
| 2  | Venlig og imødekommende :-)   | God             |
| 3  | Intet personale mødt.   | Dårlig          |
| 5  | Blev kaldt ind til at aftalt tid.   | God             |
| ID | Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | Modtagelsen     |
| 2  | Der var ingen i receptionen, og personalet gik bare forbi uden at spørge. Indscanningen virkede heller ikke.  | Dårlig          |
| 7  | Ok! Venlige og professionelle.  | Virkelig god    |
| 9  | Da ventetiden efterhånden blev ca. to timer, fik jeg en ny tid.   | God             |
| 11 | Det fungerer fint, at man bare skanner sit sygesikringskort og så venter.   | God             |
| 15 | Der er ikke nogen modtagelse. Man kører bare sit kort gennem en scanner og sætter sig.  | Uoplyst         |



|      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 17 | I et hjørne sad en højtsnakkede, privattalende person. En afskærmning kunne være ønskelig.  | Uoplyst      |
| ✎ 18 | Pga. ventetid, da sekretæren længe talte i telefon.   | Dårlig       |
| ✎ 20 | Venlig betjening i receptionen. Venteværelset kunne være mere behageligt, såfremt man er dårlig.                                      | God          |
| ✎ 25 | Altid sødt og rart personale.   | Virkelig god |
| ✎ 26 | Sød og smilende. Venlig og hjælpsom.  | God          |
| ✎ 27 | Svært at finde pga. ombygning, hvilket der ikke var gjort opmærksom på i kørselsvejledningen, som jeg havde modtaget fra hospitalet.  | God          |
| ✎ 38 | Der var en del ventetid!  | God          |
| ✎ 41 | God og venlig modtagelse!   | God          |
| ✎ 43 | Imødekommende, positive og hjælpsomme.  | God          |
| ✎ 45 | Udmærket.   | God          |
| ✎ 49 | Alle var meget søde og rare og gav god tryghed ved undersøgelsen.   | Virkelig god |
| ✎ 52 | Der var ingen i skranken. Og da der så kom nogen, fik man indtryk af, at man var kommet for sent, selvom jeg var der 30 min. før tid. | Dårlig       |
| ✎ 55 | Blev forsinket ca. en time på grund af en akut patient.   | God          |
| ✎ 56 | Vi havde forventet, at det var samme læge, som forestod forundersøgelserne og operation. Det var ikke tilfældet.                      | God          |

## Kirurgisk Afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

|           |   |                       |
|-----------|---|-----------------------|
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>   | <b>Fejlhåndtering</b> |
| 4         | Modstridende udtalelser, ikke ved screening af brystet, men ved undersøgelsen, ultralydsscanning. Kunne tydeligt se, at der var noget, som ikke skulle være der.  | Godt                  |
| 6         | Jeg har det, som jeg plejer. Har så mange smerter i endetarmen, skridtet og for huden.  | Dårligt               |
| 9         | Hjem for tidligt. Helt uacceptabelt. Alt for tidligt. Det dur bare ikke.  | Uoplyst               |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA</b>   | <b>Fejlhåndtering</b> |
| 5         | Efter en vigtig undersøgelse fik jeg ikke besked om resultatet, hverken telefonisk eller skriftligt, hvilket var aftalt. Først ved et besøg hos min egen praktiserende læge længe efter, fik jeg resultatet. Ved den næste undersøgelse blev jeg slet ikke indkaldt pr. brev, som jeg plejer. Jeg måtte selv opsøge hospitalet for at finde ud af det.  | Virkelig godt         |
| 7         | [ ] men oplevede alt perfekt.   | Uoplyst               |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA</b>  | <b>Fejlhåndtering</b> |
| 4         | Fejl af højre og venstre side, som skulle opereres.   | Virkelig godt         |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA</b>  | <b>Fejlhåndtering</b> |
| 10        | Ingen fejl.   | Uoplyst               |
| 13        | Jeg var meget tilfreds gennem hele forløbet, før og under operationen [i efteråret]. Men jeg var først sat til operation om [sommeren], og da jeg ankom var det hele også venligt og godt, men da jeg lå på operationsbordet, fandt man ud af, at jeg ikke var blevet scannet eller fået taget blodprøver. Det var skuffende.   | Uoplyst               |
| 15        | Måtte selv gøre opmærksom på, at en planlagt blodprøve for halvanden uge siden, stadig ikke var taget.  | Virkelig godt         |
| 26        | Jeg skulle have medicin på apoteket. Da jeg var på apoteket for at hente det, var der glemt at bestille det. Jeg måtte ringe til ambulatoriet dagen efter og på apoteket igen.  | Virkelig godt         |
| 31        | Jeg var blevet lovet, at mine hæmorider skulle syes op, og at sygehuset ville kontakte mig, men det skete ikke. Jeg måtte selv kontakte sygehuset.  | Virkelig godt         |
| 36        | VED ET TILFÆLDE kommer jeg til at tale med en person, som har deltaget i undersøgelsen. Hun kan fortælle, hvorfor jeg har så mange [ ] smerter. Hun har siddet på mig under undersøgelsen, da [der opstod problemer] under undersøgelsen. Hvis jeg ikke tilfældigvis havde mødt hende, havde jeg været meget bekymret, da jeg har fået undersøgelsen før uden dette problem. Hvorfor syntes man ikke, jeg skulle have denne information inden, jeg forlod hospitalet! | Virkelig dårligt      |
| 40        | 1) Fik at vide, da jeg mødte op og skulle undersøges af lægen ([ ]), at de synes, at jeg skulle få en ny tid til undersøgelse [ ], da jeg tidligere havde fået lavet den lille undersøgelse. De lavede den lille undersøgelse alligevel (efter eget ønske)!   | Godt                  |
| 54        | Først var jeg rask. Senere var jeg ikke rask.   | Virkelig godt         |

## Kirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit   | Samlet indtryk        |
|----|--|-----------------------|
| 1  | Jeg oplevede kun megen hjælpsomhed og opmærksomt personale. Det var første gang, jeg har haft brug for behandling. Derfor var jeg meget spændt på forløbet. Jeg er meget tilfreds med hele forløbet.   | Godt                  |
| 2  | Holdt i hånd af [medarbejder] under en ikke rar undersøgelse. Det giver tryk og ro!  | Godt                  |
| 4  | Nej.   | Dårligt               |
| 5  | Syntes, at der var styr på det, jeg skulle, og jeg havde ingen spørgsmål, da de var gode til at fortælle mig, hvordan det ville foregå :).   | Virkelig godt         |
| 6  | Jeg er blevet undersøgt flere gange og har fået salve og smertestillende medicin, men der er ikke spor af det, der hjælper.  | Godt                  |
| 7  | Nej.   | Godt                  |
| 8  | Randers Sygehus klarede alt til ug. Venligt og imødekomende personale fra a til å.   | Virkelig godt         |
| 11 | Jeg kontaktede selv ambulatoriet, og fik den hjælp, jeg havde brug for.  | Virkelig godt         |
| 13 | To gange gastroskopi.  | Godt                  |
| 15 | Lang tid fra ankomst til behandling.   | Godt                  |
| 21 | Det er første gang, jeg har fået foretaget kikkertundersøgelse, der var smertefri. De forrige gange har det gjort meget ondt, en gang kastede jeg op bagefter af smerte.   | Godt                  |
|    | <b>ID Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
| 1  | Kompetent og venligt personale hele vejen rundt.   | Virkelig godt         |
| 5  | Det er for dårligt, at jeg selv skal være opsøgende i forhold til at få resultater af undersøgelser at vide. Og i forhold til at få mødetider at vide.   | Godt                  |
|    | <b>ID Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
| 2  | Venlig og forstående.  | Godt                  |
| 4  | Meget flinkt og professionelt personale.   | Virkelig godt         |
| 5  | Kom til at vente [et par] timer på selve operationen, på grund af komplikationer ved en foregående patient. Så ok med det. Blev løbende orienteret af en sygeplejerske.  | Virkelig godt         |
|    | <b>ID Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
| 3  | Jeg synes, ventetiden var acceptabel, til trods for at jeg havde tid [om morgenen] og først kom til [om eftermiddagen]. Jeg må indrømme, at denne ventetid var meget lang, men at jeg tror, vores samfund på dette punkt trænger til en holdningsændring, da der hurtigt kan ske noget uforudsigeligt/ændringer/udfordringer, når man arbejder med mennesker. Af den kontaktperson som havde modtaget mig, fik jeg kun den information om ventetiden, at der var her i venteværelset, jeg skulle sidde og vente i ventetiden. Havde jeg ikke mødt et andet plejepersonale under et toiletbesøg [lige får middag], havde ingen informeret mig om ventetiden. Hun fortalte, at jeg var meget tålmodig, samt hvorfor jeg ikke var kommet ind. Jeg kunne selvfølgelig selv have henvendt mig, men ville helst undgå at virke utilfreds eller forstyrre. Der kunne jeg godt have brugt, at den personale, kontaktperson, som havde gået forbi mig flere gange under min ventetid, havde henvendt sig til mig bare med en kort info om ventetid, og at det ikke var fordi, de havde glemt mig. Det er rigtig svært at svare generelt om alt personalet, nogle var bestemt bedre til deres fag end andre. | Godt                  |

|    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 4  | Jeg fik en dropfod og blev også tilkendt en skinne, men synes måske, der mangler en efterbehandling af en terapeut. Det betalte vi selv.   | Godt             |
| 5  | Jeg havde to besøg i ambulatoriet. En gang ventede jeg over en halv time uden information.   | Godt             |
| 8  | Jeg kunne godt tænke mig at vide, om det er normalt at opleve sterilitet efter stomioperation (fjernet stomi), idet at jeg efter operation ikke kan ejakulere. Egen læge siger, at det bliver normalt med tiden.   | Virkelig godt    |
| 11 | Jeg har kun været i kontakt med stomiambulatoriet, og her har jeg fået en utroligt god behandling, hvor jeg oplevede, at der var tid til at lytte til mig.   | Godt             |
| 12 | Jeg fik et konkret råd af læge NN, det tog jeg til efterretning.   | Virkelig godt    |
| 13 | Efter aftale med min læge var jeg kaldt til en undersøgelse, hvorefter jeg fik en tid til operation. Alle var søde og venlige begge gange, men det var lang ventetid, og hvem der var skyld i de manglende undersøgelser, ved jeg ikke.  | Godt             |
| 20 | Jeg havde nogen ventetid. Men forståeligt. Der kom akut tilfælde.  | Virkelig godt    |
| 21 | Nej.   | Godt             |
| 26 | For mange forskellige kontaktpersoner.   | Godt             |
| 27 | De to gange jeg har været til undersøgelse på Randers Sygehus, har jeg fået en meget fin og professionel behandling. Særligt vil jeg rose de sygeplejersker, jeg mødte, for en ualmindelig venlig, humoristisk og omsorgsfuld væremåde.  | Virkelig godt    |
| 30 | Jeg har følt mig i trygge hænder og oplevet fagligt dygtigt personale på alle planer. Det eneste lille minus var, at jeg ved min undersøgelse fik at vide, at jeg kunne forvente operation inden månedens udgang og så ved samtalen med lægerne senere blev konfronteret med, at jeg skulle træffe et valg om operation eller at komme med i en lodtrækning (forskning). Jeg kunne tænke mig et bedre sammenfald af disse oplysninger.                               | Virkelig godt    |
| 32 | Jeg kom direkte ind på akutmodtagelsen.  | Godt             |
| 34 | Jeg fik en koloskopi. Kom ind og ud [i løbet af et kvarter]. Har jo prøvet det før, så det var den nemmeste og hurtigste undersøgelse til nu og der kommer flere.  | Virkelig godt    |
| 40 | [ ] var måske fejlinformeret af min læge. Skulle efter lægen hos jer have fået lavet den store undersøgelse af min tyktarm. Jeg havde været fraværende fra job to dage pga. forberedelse til undersøgelse, så det ville være en "ommer" :-{.   | Godt             |
| 43 | At undersøgelsesforløbet foregik glidende, at der blev taget sig af mig.   | Virkelig godt    |
| 44 | Nej, men jeg synes, spørgeskemaet kommer for længe efter, jeg var til undersøgelse.  | Godt             |
| 46 | Rigtig søde og rare sygeplejersker, som også var fagligt dygtige. Rigtig trøls og usympatisk læge, som burde stoppe som læge. Han er ganske uegnet til at arbejde med mennesker.   | Uoplyst          |
| 48 | Behandlingen var hurtig og uden problemer.   | Virkelig dårligt |
| 50 | Jeg har været to gange om det samme. Første gang var så dårlig, at undersøgelsen ikke blev gennemført. Anden gang var det som at komme til et nyt sted. [Årsag]. Uerfarent personale første gang, tror jeg!  | Godt             |
| 51 | Jeg fik kikkertundersøgelse af tyktarmen. Jeg var overrasket over, at man ikke gav mig smertestillende medicin fra starten af undersøgelsen, som var meget smertefuld, men ventede, til jeg havde skreget så meget, at man var nødt til det undervejs i undersøgelsen. Jeg lever med kroniske smerter og har derfor en meget høj smertetærskel, men denne undersøgelse var det værste jeg nogensinde har oplevet. Det må også være hårdt for personalet at overvære. | Godt             |
| 54 | Jeg burde være bedøvet ved [ ] undersøgelsen, uhyggelige smerter. Blev også indrømmet af personalet derefter.  | Godt             |
| 57 | Oplevede tit at vente på lægen, efter jeg var kørt ind til undersøgelse, som gjorde, der gik mere  | Godt             |

tid.

## Kirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit   | Samlet indtryk        |
|----|--|-----------------------|
| 3  | Vi fik tilsendt en stak materiale, og der havde sneget sig en forkert pjece med om en helt anden undersøgelse. Det skabte en del forvirring.   | Godt                  |
| 18 | Men kirurgisk afdeling (dagkirurgisk) burde informere om, at man selv skal købe forbindelse inden operation, og ikke når man lige er vågnet. Fik at vide, at jeg kunne købe noget i kiosken.                             | Godt                  |
| 21 | Jeg havde bedt om læge NN til undersøgelsen. Han kender min journal og mig, hvilket bevirker, at der er kontinuitet i behandlingen. Ved øvrige behandlinger med andre læger forekommer de overfladiske i forhold hertil. | Godt                  |
|    | <b>ID Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
| 6  | Rart også at modtage information skriftligt.   | Godt                  |
|    | <b>ID Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
| 3  | Mange små brochurer. Enkelte oplysninger var lidt modstridende.  | Godt                  |
| 5  | Målt på mit behov, super information.  | Virkelig godt         |
|    | <b>ID Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
| 7  | Skulle jo både undersøges "bagfra" og "forfra". Glemte, at jeg skulle være "mere fastende" før maveundersøgelsen, men det gik fint.  | Virkelig godt         |
| 16 | Ingen kommentarer.   | Godt                  |
| 19 | Pjecen forud for undersøgelsen forekom rodet formuleret (en klarere "dag for dag"-tekst). Efter undersøgelsen: Et papir om resultatet, dato og kontaktperson (og telefonnummer).   | Godt                  |
| 20 | Fra min side har jeg kun godt at sige. Jeg fik på alle måder en venlig og kompetent behandling.  | Virkelig godt         |
| 23 | Efter første undersøgelse [blev jeg] lovet skriftligt svar. Fik det ikke før efter to undersøgelser.   | Godt                  |
| 42 | Intet om kost. Kun at jeg skulle drikke. Husk morgen og aften.   | Godt                  |
| 50 | De mere "banale" ting som eksempelvis gigt bør behandles/undersøges mv. mere seriøst! Jeg har måttet kæmpe for at blive taget alvorligt desangående. Nedsat gangfunktion.  | Godt                  |
| 53 | Før behandling: Ordet "kræftpakke" kunne erstattes af "hastepakke".  | Godt                  |
| 57 | Kunne godt have brugt mere information på skrift. Man kan let glemme, hvad der bliver talt om ved en undersøgelse/behandling.  | Godt                  |

## Kirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit  | Samlet indtryk   |
|----|---|------------------|
| 6  | Jo, hos min læge, men han ved ikke, hvad der hjælper. Min endetarm er der rifter og blærer i, det har det været i [flere år]. Så i mange år har jeg gået med stærke smerter.  | Godt             |
| 7  | Nej.  | Godt             |
| 20 | Breve til indkaldelse blev sendt for sent i forhold til indkaldelsesdato. Der blev desuden sendt et brev, som slet ikke skulle være sendt.  | Dårligt          |
| 21 | Jeg er nu henvist til en anden afdeling. Afventer udredning!  | Godt             |
| ID | Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA  | Samlet indtryk   |
| 3  | Meget godt. Jeg har under forløbet følt, at jeg bare kunne komme/ringe og spørge.   | Virkelig godt    |
| ID | Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | Samlet indtryk   |
| 5  | Kunne godt have tænkt mig lidt opfølgning på operationen. INGEN har set mit operationssår efter operationen. Heller ikke praktiserende læge.  | Virkelig godt    |
| ID | Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | Samlet indtryk   |
| 11 | Nej, har fået god, faglig behandling og vejledning.   | Godt             |
| 14 | Jeg er glad for, jeg var indlagt et par dage efter min operation, for jeg var meget utryk ved at skulle hjem samme eftermiddag efter min operation. [Jeg synes], alle burde være indlagt et eller to døgn i stedet for at blive sendt hjem kort tid efter.  | Godt             |
| 19 | Er tidligere blevet fuldt orienteret om disse emner i forbindelse med undersøgelser på andet sygehus.   | Godt             |
| 20 | Med hensyn til kost, motion, alkohol og rygning var der fokus på det. Det er jo aktuelt for alle, men jeg havde ingen problemer i den retning.  | Virkelig godt    |
| 23 | Jeg blev informeret godt om forløbet. Fortalte, at jeg ikke brød mig om undersøgelsen. Til det svar, at der var undersøgelser, der var meget værre! Dygtige til deres fag, men ikke til at takle "nervøse" patienter.   | Godt             |
| 30 | Kan kun give mine bedste anbefalinger. Det er første gang, jeg har været i forbindelse med et sygehus, hvor operation har været planlagt, så jeg har ikke (heldigvis) de store erfaringer her. Jeg har kun én gang før være opereret og da var der tale om en akut operation. Denne operation foregik i anden by. | Virkelig godt    |
| 43 | At det skriftlige udsagn fra undersøgelsen tog for lang tid!  | Virkelig godt    |
| 48 | Der var måske strejke eller mangel på læger..   | Virkelig dårligt |

## Kirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2  | Venlighed og god information.<br>[Kommunikation og information]   | Godt           |
| 3  | Flere toiletter i nærheden, samt pusleplads.<br>[Fysiske rammer]  | Godt           |
| 5  | Jeg så ikke rengøringen, men går ud fra, at den er god. Der var styr på det, som jeg skulle have lavet.<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt  |
| 6  | Jeg håber, at ambulatoriet kunne hjælpe mig mere. Jeg håber at høre fra dem.  | Godt           |
| 12 | De kunne godt fortælle noget bedre om ventetid.<br>[Ventetid]   | Virkelig godt  |
| 13 | Kom meget hurtigt til første undersøgelse.  | Godt           |
| 16 | Der var ikke siddepladser til alle i venteværelset. Jeg havde indtryk af, at personalet havde styr på det. Arbejdsgangene så ud til at være meget effektivt og hurtigt indrettet.<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt  |
| 20 | Vær bedre forberedt på, hvad patienten fejler før mødet. Spørg altid patienten, om de vil tillade flere i lokalet.<br>[Kvalitet i behandling]   | Dårligt        |
| 22 | Ved ikke rigtigt. Under operationen medvirkede en læge fra et andet sygehus. Må sige, at denne var særligt kompetent og gav megen vejledning, herunder at operationen ikke blev udført under planlagt fuld narkose men kun i lokalbedøvelse. Kan ikke vide, om det havde været det samme under en til stedet tilknyttet læge. Det virkede i hvert fald meget fint. Stor ros til lægen.<br>[Kvalitet i behandling] | Godt           |
| ID | Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA  | Samlet indtryk |
| 1  | Alt det personale, som jeg var i kontakt med, var virkelig venlige, kompetente og velinformerede om hele mit forløb. Jeg har kun rosende ord at sige om såvel Mammaklinikken og Kirurgisk Afdeling.<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 3  | Jeg vil gerne rose min sygeplejerske/kontaktperson for at støtte mig i den svære tid, efter at man bliver ramt af kræft, når man er under 40 år.<br>[Kontaktperson, Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 4  | Er blevet mødt med megen venlighed og empati fra kontaktsygeplejerske og behandlende læge.<br>[Relationer til personale]  | Godt           |
| 6  | Forsøge at overholde tiderne, da der jo ingen receptionist er tilstede, så man ikke er overladt til "uvidenhed".<br>[Ventetid]  | Godt           |
| ID | Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA   | Samlet indtryk |
| 1  | Meget flinke.   | Godt           |
| 5  | Samlet ventetid bliver meget lang. Henvisning fra egen læge til undersøgelse er seks uger, fra undersøgelse til CT-scanning er seks uger, fra CT-scanning til opfølgning er tre uger, fra opfølgning til ultralydsscanning er seks uger, fra ultralydsscanning til operation er seks uger. I alt  | Virkelig godt  |



27 ugers ventetid fra henvisning fra egen læge. Kontakt med personalet, læger m.fl. var en meget positiv oplevelse. Jeg var også en positiv patient.  
[Ventetid]

| ID | Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA   | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1  | Mindre ventetid.<br>[Relationer til personale]  | Godt           |
| 4  | Jeg synes, at det var fint og ingen problemer efter operationen.  | Godt           |
| 6  | Både på Randers Centralsygehus og på et andet sygehus har jeg fået en utrolig god behandling af alle, jeg har haft kontakt med. Tak for det. Selvom der er travlhed begge steder, følte jeg altid, at der var tid til en, og at man var i gode hænder. Noget, der varmer, når man har været ude i tovene. Tak for en god behandling :)<br>[Pleje]   | Virkelig godt  |
| 7  | Holdningen, venlig og professionel!<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt  |
| 9  | Det ville være en god ide, hvis damen i skranken fortalte, hvor lang tid der ca. kan gå, inden man kommer ind.<br>[Kommunikation og information]  | Godt           |
| 10 | Ambulatoriet var vanskeligt at finde. Kun et besøg. Kort og godt: Fuld tilfredshed.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt  |
| 13 | Da jeg skulle opereres i sommer, klædte man først af, også sko, på operationsstuen. Jeg ved, at det var på prøve og synes, at det er godt, at man er gået tilbage til at klæde af noget før. En sidebemærkning.   | Godt           |
| 15 | Nyt venterum. Større, mere ro eller mulighed for det. Det nuværende er et mareridt at sidde i, når man selv er nervøs, osv.<br>[Fysiske rammer]   | Godt           |
| 16 | Alt ok.   | Godt           |
| 19 | Venlig og positiv atmosfære under hele forløbet.  | Godt           |
| 20 | Som sådan har jeg ingen kritik, men det kunne være nyere og mere behageligt. På den måde er det heller ikke et problem med ventetid. Der var ingen mobil dækning. Træls hvis man er dårlig, og skal ned i indgangen for at ringe hjem. Der er ingen mulighed for at låse sine ejendele ind, når man er til undersøgelse andre steder i huset. For mit vedkommende tager jeg altid PC, telefon og bog med, så bliver jeg ikke hysterisk over ventetiden. Det var et usædvanligt venlig, kompetent og betænksom personale, og en fin, grundig og forståelig lægesamtale før jeg tog hjem.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt  |
| 22 | At de underretter patienten om den lange ventetid løbende.<br>[Ventetid]  | Godt           |
| 24 | Jeg er generelt imponeret af det danske hospitalsvæsen, og det blev ikke mindre af mit besøg i Randers. Jeg blev mødt af to søde og professionelle kvinder, og modtog af dem en kongelig behandling.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt  |
| 25 | Alt var planlagt, ingen ventetid. Følte altid, at der var tid til en (tid til spørgsmål).<br>[Ventetid]   | Virkelig godt  |
| 26 | For mange forskellige kontaktpersoner (læger). Opfølgningerne kunne jeg tænke mig, at det ikke er fem forskellige læger, hvad jeg har oplevet.<br>[Kontaktperson, Pleje]  | Godt           |
| 28 | Synes, at venteværelset er for lille. Patienterne sidder for tæt sammen. Ligeledes ikke hensigtsmæssigt, at sekretæren sidder så tæt på patienter og pårørende! Modernisering er tiltrængt!   | Godt           |

|    |  |                  |
|----|--|------------------|
|    | [Fysiske rammer]   |                  |
| 29 | Venteværelset burde være større, da der ventede folk på gangen. Måske skyldtes det, at afdelingen var under renovering?<br>[Fysiske rammer]  | Virkelig godt    |
| 33 | Synes, at de bedes give informationer, hvis der er forsinkelser/ventetid, og at det ikke kan være rimeligt, at man selv skal opsøge den information, da man i forvejen er præget af og nervøs over den undersøgelse, man skal ind til, og påvirket af og nervøs over resultatet af undersøgelsen. Det var den mest dårlige oplevelse. Ventetid på halvanden time uden information.<br>[Ventetid]   | Godt             |
| 35 | Syntes, at jeg skulle have haft en samtale med lægen efter undersøgelsen.<br>[Kvalitet i behandling]   | Godt             |
| 37 | Det er mig ikke muligt at finde noget at kritisere på afdelingen eller Randers Sygehus, ikke noget som helst.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt    |
| 39 | <input type="checkbox"/> Jeg følte mig tryk hos jer.<br>[Kvalitet i behandling]  | Godt             |
| 41 | Det kunne være rart, hvis det var samme læge, man mødte før og efter scanning m.m.<br>[Kontaktperson]  | Godt             |
| 46 | Det ville være rigtig fint, hvis lægen samarbejdede med sygeplejersken. De havde sat "nål" i en åre i hånden, så der var klar til at sprøjte beroligende i åren, men fik så lige en lang tale af lægen om, at jeg kunne få hjertestop m.m., og hvad jeg så havde tænkt mig (hvad gør I ved andre som får hjertestop?). Så spørger han mig på sin ubehøvede facon om, hvad jeg så havde tænkt mig, jeg ville have af beroligende.<br>[Relationer til personale] | Uoplyst          |
| 47 | Både læge og sundhedsperson var meget empatiske og interesserede. Meget professionelt team, som vidste, hvad de lavede.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]   | Virkelig godt    |
| 48 | Der manglede toilet og en ordentlig og siddeplads.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig dårligt |
| 50 | <input type="checkbox"/> Jeg har haft to diametralt modsatte oplevelser af samme undersøgelsesforslag: Sørg for at erfarne og uerfarne arbejder sammen! Læg lidt mere vægt på det ikke akut livstruende/banale, som kan indgå i forbindelse med  | Godt             |
| 51 | Meget venligt og omsorgsfuldt personale. Min eneste anke er den manglende smertestillende medicinering fra starten af undersøgelsen. Jeg var forberedt på, at undersøgelsen skulle være ubehagelig, men ikke at den var tortur.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]   | Godt             |
| 57 | Der er for få siddepladser i venteværelset. Det er lidt trist at se. Måske et skærm eller radio/musik ville kunne gøre ventetiden bedre.<br>[Fysiske rammer]   | Godt             |
| 58 | Jeg har gennemgået en <input type="checkbox"/> kræftoperation, som gik utroligt godt, og jeg oplevede stor opmærksomhed før operationen. Kunne godt have tænkt mig en opfølgende samtale efter ca. to måneder. Her synes jeg først, at der kommer spørgsmål.<br>[Kvalitet i behandling]  | 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.

