

Hvad brugerne mener om Patientkontoret
- resultaterne fra en spørgeskemaundersøgelse

Hvad brugerne mener om Patientkontoret

- resultaterne fra en spørgeskemaundersøgelse.

Rapporten er udarbejdet af:

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Konsulent Jon Hadsund

E-mail: Jon.Hadsund@stab.rm.dk

Tlf.: 9728 4953

Konsulent Peder Hau Lyng

E-mail: Peder.Lyng@stab.rm.dk

Tlf.: 8728 8131

Juni 2009

Indholdsfortegnelse

Resumé.....	1
1 En undersøgelse af brugeroplevelser	3
2 Undersøgelsens tilblivelse	4
3 Datas repræsentativitet og anvendte metoder	6
4 Hjælp og vejledning til brugerne.....	10
5 Patientkontorets synlighed og tilgængelighed	17
6 Samlet indtryk.....	25
7 Sammenhængen med den overordnede tilfredshed.....	31
8 Konklusion	33
Bilag 1: Metodiske valg	36
Bilag 2. RIS, ROS, GODE IDEER eller andre kommentarer.	40
Bilag 3. Tekstsvare når brugerne først hørte om Patientkontoret et "andet" sted.	62
Bilag 4. Krydstabeller.	68
Bilag 5: Spørgeskemaet.....	87
Bilag 6: Følgebrevet.....	90

Resumé

Denne rapport redegør for en spørgeskemaundersøgelse blandt brugere af Patientkontoret. Undersøgelsen indeholder emner, som medarbejdere og brugere af Patientkontoret har givet udtryk for, at de fandt vigtige.

Undersøgelsens formål er at lade brugerne komme til orde, og det er derfor også passende at lade en brugers kommentar beskrive de overordnede resultater af undersøgelsen:

"Meget fin hjælp. Desværre er det lidt svært at komme igennem telefonisk. Var nr. 12 på ventelisten. Har anbefalet til andre at bruge Patientkontoret. Mange ved ikke, at det findes."

Denne kommentar er skrevet i spørgeskemaet af en bruger. Kommentaren kan bruges til at give et generelt billede af de brugeroplevelser og -vurderinger, som spørgeskemaundersøgelsen afdækker.

For det første er brugerne i høj grad positive, når de skal give en overordnet vurdering af Patientkontoret. Således svarer 92 procent af deltagerne i undersøgelsen, at deres samlede indtryk af Patientkontoret er "meget godt" eller "godt".

Brugerne er lige så glade for Patientkontoret, når der spørges mere specifikt til den konkrete hjælp og vejledning, de har modtaget fra Patientkontoret. Således bruger over 90 procent en positiv svarmulighed, når de stilles spørgsmål om den hjælp og vejledning, de har modtaget af Patientkontoret.

I ovenstående citat er brugeren mindre begejstret, når det drejer sig om Patientkontorets synlighed udadtil, og når det drejer sig om, hvor lang tid det tager at komme igennem via telefonen til Patientkontoret. På samme måde viser spørgeskemaundersøgelsen, at folk er mindre positive, når der spørges til Patientkontorets synlighed og tilgængelighed. Det skal dog siges, at der også på dette område er afgivet flere positive end negative svar.

Rapporten viser, at brugernes oplevelse af den hjælp og vejledning de modtager, har stor sammenhæng med deres samlede indtryk af Patientkontoret. Derimod har brugernes svar på spørgsmål om synlighed og tilgængelighed, en mindre sammenhæng med deres svar på spørgsmål om det samlede indtryk. Dette indikerer, at det er den oplevede hjælp og vejledning, der har størst betydning for brugerne, når de afgør, om deres oplevelse med Patientkontoret har været god eller dårlig.

I rapporten ses der også på, om der er forskelle i, hvordan de forskellige brugergrupper svarede på spørgeskemaet. I de fleste tilfælde viser det sig dog, at der ikke er forskelle på, hvordan mænd og kvinder, unge og gamle, patienter og pårørende osv. svarede.

Én af de forskelle, som dog findes, er, at det i nogle tilfælde er dem, der har ventet længst i telefonen, som har den dårligste oplevelse af Patientkontoret. Det gælder således, at andelen der svarer, at de har et "meget godt" samlet indtryk af Patientkontoret er mindre hos dem, der ventede længst i telefonen. Noget tyder på, at det samlede indtryk begynder at falde meget, når brugere oplever at vente mere end 10 minutter i telefonen.

Én anden forskel i brugergrupperne er, at brugere, der har "Privat aftalesygehus" som henvendelsesårsag, har en generel mere positiv oplevelse af Patientkontoret end andre.

1 En undersøgelse af brugeroplevelser

I efteråret/vinteren 2008 ønskede Patientkontoret at få viden om, hvordan deres brugere oplever kontakten med kontoret. Patientkontoret bad derfor Center for Kvalitetsudvikling gennemføre en undersøgelse af brugeroplevelser.

Arbejdet begyndte med to møder, der kortlagde, hvilke emner Patientkontoret ønskede, der skulle behandles i undersøgelsen. Da dette var på plads, blev der fokuseret på, hvilke emner, der er vigtige for brugerne. Brugernes synspunkter blev undersøgt gennem et fokusgruppeinterview, hvor der var otte deltagere.

Møderne med Patientkontoret og fokusgruppeinterviewet med brugerne resulterede i en liste med emner, som dannede baggrund for en spørgeskemaundersøgelse af brugernes oplevelser og vurderinger af Patientkontoret. De centrale emner er: Patientkontorets synlighed og tilgængelighed, Patientkontorets faglige kompetencer, patientvejledernes imødekommenhed og Patientkontorets opfølgning på brugernes henvendelser. Emnerne blev indarbejdet i et spørgeskema, som blev udsendt til en gruppe brugere af Patientkontoret. Denne rapport behandler de svar, brugerne gav.

Rapportens kapitel 4 til 8 viser, hvordan brugerne har svaret på konkrete spørgsmål om Patientkontoret. I bilag 2 er der en række kommentarer, som brugerne har skrevet i spørgeskemaets ene åbne spørgsmål.

2 Undersøgelsens tilblivelse

Undersøgelsen er anmeldt til Region Midtjyllands Direktions- og Rådssekretariat. Disse har godkendt undersøgelsen som henhørende under Region Midtjyllands generelle anmeldelse til Datatilsynet ("Sundhedsvidenskabelig forskning i Region Midtjylland"; journalnummer 2007-58-0010). Anmeldelsen var nødvendig, da undersøgelsen indeholdt oplysninger om, hvilke årsager de enkelte brugere havde for at henvende sig til Patientkontoret. Godkendelsen til at behandle disse personhenførbare data løb til den 30. juni 2009. Herefter eksisterer data kun i en anonymiseret form.

Spørgeskemaet indeholder 24 spørgsmål, der dækker de mest centrale emner i kontakten mellem Patientkontoret og brugerne.

Før spørgeskemaet udsendtes, blev otte af patientkontorets brugere bedt om at teste det. To patientvejledere udvalgte de otte brugere, så det blev sikret, at de havde forskellige aldre, køn og hjemkommune. De otte brugere fik spørgeskemaet tilsendt og accepterede, at Center for Kvalitetsudvikling ringede til dem for at få en opfølgende samtale. I disse telefonsamtaler blev brugerne spurgt, hvordan de ville udfylde skemaet – og hvorfor de svarede, som de gjorde. Dette gav et indtryk af, hvordan brugerne forstod de enkelte spørgsmål.

Det færdige spørgeskema og det medfølgende brev kan ses i bilag 5 og bilag 6. Spørgeskemaet er udsendt til 914 personer, som har været i kontakt med Patientkontoret i perioden fra 19. februar til 23. marts 2009. De udvalgte brugere fik mulighed for både at indsende svar ved at udfylde spørgeskemaet på papir og ved at udfylde spørgeskemaet på internettet. Resultatet blev 444 besvarelser¹. Dermed er svarprocenten på 49 procent.

Patientkontoret havde allerede registreret en række oplysninger om deres brugere (alder, køn, henvendelsesårsag, henvendelsesdato og hvem der konkret stod for henvendelsen). Disse baggrundsoplysninger indgår også i undersøgelsen.

Spørgeskemaerne blev udsendt i to omgange. Skemaerne blev sendt til brugere, som havde henvendt sig inden for tre uger op til udsendelsesdagen. Dermed blev det sikret, at der ikke gik for lang tid, fra brugeren havde henvendt sig til Patientkontoret, og til han/hun modtog spørgeskemaet.

¹ De 444 besvarelser skal ses i forhold til, at Patientkontoret havde 17.125 henvendelser i 2008.

Brugernes sidste svarfrist var den 23. april 2009. I maj begyndte Center for Kvalitetsudvikling at indtaste de besvarede papirskemaer og analysere data. Herefter blev der skrevet et udkast til nærværende rapport.

Da udkastet til rapporten var færdig, blev det sendt til Patientkontoret, som fik mulighed for at komme med kommentarer til indholdet, før den endelige rapport blev offentliggjort. Det var på forhånd aftalt, at Patientkontorets leder og medarbejdere kun havde ret til at blive hørt, og at det var Center for Kvalitetsudvikling, der fastlagde den endelige udformning af rapporten. Således skulle Patientkontoret fortrinsvis fokusere på, hvilke dele af undersøgelsen, de mente rapportudkastet underbelyste, og hvad de gerne ville have uddybet til hjælp for kontorets kvalitetsudvikling. Dermed er Center for Kvalitetsudvikling også garant for, at rapporten ikke bevidst udelader resultater, som kan stille Patientkontoret i et dårligt lys.

Patientkontoret havde kun ganske få kommentarer til rapportudkastet, og deres kommentarer var mest ønsker om uddybninger og forklaringer af de begreber, som anvendes i rapporten. Således er den endelige rapport meget tæt på, at være ens med udkastet.

3 Datas repræsentativitet og anvendte metoder

Mange af rapportens resultater er opdelt, så der er set på forskellige undergrupper af brugere. Undergrupperne er dannet ud fra de baggrundsoplysninger, som Patientkontoret har registreret om deres brugere. Når rapporten præsenterer tal for undergrupper, er disse grupper altid så store, at der minimum var 30 brugere med disse baggrundskarakteristika, blandt dem som modtog et spørgeskema. Denne minimumsgrænse på 30 er lavet af hensyn til, at brugerens svar skal fremstå anonyme.

Da kravet om minimum 30 brugere i hver undergruppe skal overholdes, har det ikke været muligt at rapportere på alle tænkelige baggrundskarakteristika. Derfor er der indimellem lavet lidt større undergrupper ved at lægge forskellige (men nært beslægtede) baggrundskarakteristika sammen. I bilag 1 er det gennemgået, hvordan undergrupperne er konstrueret. I bilag 1 er der også en opgørelse over svarprocenten for de enkelte undergrupper (det er en mere detaljeret udgave af tabel 1 på side 8).

Det er dog nødvendigt allerede her at lave en uddybning af én opdeling af brugere i undergrupper, da denne opdeling bliver brugt flere gange over de næste sider. Det drejer sig om en opdeling af brugerne efter årsagen til deres henvendelse. Patientkontoret registrerer deres brugere i op til 17 forskellige henvendelseskategorier. Det er uoverskueligt og uhensigtsmæssigt at sammenligne så stort et antal grupper, og derfor har Patientkontoret lavet fire overordnede grupper, som bruges i denne rapport. De fire grupper af henvendelsesårsager er:

Privat aftalesygehus. Et privat aftalesygehus er et privatejet sygehus eller en privatejet klinik, der har indgået en særlig aftale med Region Midtjylland, mens der var suspension af retten til udvidet frit sygehusvalg (7. november 2008 – 30. juni 2009). Når en bruger henvender sig om "Privat aftalesygehus", resulterer det oftest i, at Patientkontoret anmoder hospitalet om at omvisitere patienten til et privat aftalesygehus.

Patientrettigheder og diverse. Patientkontoret har til opgave at bistå patienter med vejledning og rådgivning om patientrettigheder, herunder reglerne på klage- og erstatningsområdet, befordring, genoptræning m.v. "Diverse" omfatter typisk henvendelser, hvor patienter fejlagtigt henvender sig til Patientkontoret for f.eks. at aflyse en tid på hospitalet eller bestille en transport.

Frit sygehusvalg. Patientkontoret vejleder og rådgiver om sundhedsvæsenets ydelser, herunder også retten til at benytte sig af det frie sygehusvalg. Som opfølgning på en patienthen-

vendelse anmoder Patientkontoret hospitalet om at omvisitere patienten til et andet offentligt sygehus.

Ventetider: Mange patienter ønsker en kortere ventetid. Patientkontoret oplyser patienter om, hvilke ventetider der er på andre offentlige sygehuse, og om patienten har mulighed for at få en kortere ventetid. Efter vejledning fra Patientkontoret om ventetider er det patienten selv, der henvender sig til hospitalet for at blive omvisiteret til et andet offentligt hospital.

Der er også lavet forsøg på at sammenligne nogle af resultaterne på tværs af de mere udspecificerede henvendelsesårsager. Det er dog ikke muligt at vise resultater for dem alle 17, hvis reglen om minimum 30 personer i hver gruppe skal overholdes. Derfor er den mest detaljerede opgørelse af resultater lavet på syv forskellige henvendelsesårsager. I bilag 1 kan det ses, hvordan de syv grupper er dannet, og i bilag 4 ses resultaterne for de syv grupper.

Tabel 1 på næste side viser undersøgelsens svarprocent for væsentlige undergrupper af brugere. Det fremgår af tabellen, at der er visse forskelle på grupperne, når der ses på, hvor stor en andel, der har besvaret spørgeskemaet. Disse udsving betyder, at nogle grupper er underrepræsenteret i undersøgelsen, og at andre er overrepræsenterede. Det er således bemærkelsesværdigt, at brugere der har henvendt sig med årsagen "Privat aftalesygehus" og brugere imellem 60 og 69 år, har en svarprocent, som er væsentligt højere end de 49 procent, der er gældende for hele undersøgelsen. Dette betyder, at der i disse grupper er en stor andel af brugerne, som har svaret på spørgeskemaet. Det betyder også, at andelen af personer med disse karakteristika er forholdsvis større i undersøgelsen, end den er blandt alle, som fik tilsendt spørgeskemaet. Dermed er disse grupper overrepræsenterede i undersøgelsen. Omvendt er der en forholdsvis lille andel svar fra brugere, der har henvendt sig om "Patientretigheder og diverse". Der er også en lav svarprocent blandt brugere i gruppen under 40 år, og i den gruppe brugere hvor det ikke er patienten selv, der har henvendt sig. Sidstnævnte kan skyldes, at det ofte er patientens adresse, der er registreret af Patientkontoret, også selvom det er pårørende eller andre, der har henvendt sig. I disse tilfælde er spørgeskemaet blevet sendt til den registrerede patient. I følgebrevet bad vi modtageren af spørgeskemaet om at videregive det til den person, der havde haft kontakten. Men det kan have haft indflydelse på svarprocenten, at spørgeskemaet skulle igennem et ekstra sæt hænder.

Der er grund til at være bevidst om over- og underrepræsentationen af visse grupper, når rapporten læses. Men den skæve svarfordeling bliver ikke vurderet til at være et større problem for resultaterne, da udsvingene trods alt er relative små. Således er svarprocenten mellem 30 og 60 i alle grupper af brugere.

Tabel 1. Baggrundsoplysninger om svarpersoner

	Brugere spørgeskemaet er udsendt til	Svarpersoner	Svarprocent
	n	n	%
I alt	914	444	49
Årsag til henvendelse			
Frit sygehusvalg	314	160	51
Patientrettigheder og diverse	149	47	32
Privat aftalesygehus	132	80	61
Ventetider	319	157	49
Person bag henvendelsen			
Patient	771	388	50
Pårørende og andre	143	56	39
Alder			
Under 40 år	207	71	34
40-49	167	78	47
50-59	154	74	48
60-69	203	123	61
70 og derover	183	98	54
Køn			
Kvinder	513	245	48
Mænd	401	199	50

Alle spørgsmålene om brugernes vurderinger og oplevelser af Patientkontoret er krydset med baggrundsoplysninger. Dette er først og fremmest sket ved, at der er lavet opgørelser over, hvordan svarene fordeler sig inden for de forskellige undergrupper. Disse opgørelser kan ses i tabellerne i bilag 4.

Derudover er der lavet test af, om der er signifikante forskelle på de oplevelser og vurderinger, som brugerne i de forskellige undergrupper har haft. Dette er sket ved at sammenligne, hvor stor en andel i de forskellige grupper, der har svaret på et spørgsmål ved at benytte den mest positive svarkategori. Forskellene i grupperne er signifikant testet med en "Chi²-test".

"Chi²-testen" er et statistisk værktøj, der bruges til at måle, om det er sandsynligt, at forskellene mellem grupper blot er en tilfældighed. Når nogle grupper i undersøgelsen har svaret forskelligt på et spørgsmål, kan det skyldes tilfældigheder. Selv hvis man bad alle deltagerne i undersøgelsen sætte krydserne i spørgeskemaet helt tilfældigt, vil man kunne finde forskelle i de enkelte gruppers svar. Hvis grupperne er store, vil forskellene mellem dem dog nok være små, da tilfældighederne typisk udligner hinanden. Chi²-testen bruger oplysninger om størrelsen på grupperne og størrelsen på forskellen i gruppernes svar, til at give et tal for, hvor sandsynligt det er, at én af forskellene mellem mindst to af grupperne *ikke* blot skyldes statistiske tilfældigheder. Når en Chi²-test giver en signifikansværdi på under 0,05 betyder det, at der er under fem procents sandsynlighed for, at samme forskelle var fremkommet, hvis svarene var fordelt tilfældigt. Svarene er som nævnt delt i to, bestående af den mest positive svarkategori og resten. Denne todeling har været nødvendig, da en Chi²-test mellem undergrupperne ikke kan gennemføres, hvis der er en svarkategori, som slet ikke bliver brugt. Delingen sker mellem den øverste kategori og de øvrige, fordi svarpersonerne oftest placerer sig i de to øverste grupper.

Rapporten indeholder også enkelte MCA-analyser. MCA-analyserne bruges til at måle, om der er signifikante forskelle på de svar undergrupperne har givet, når der ses bort fra effekter af én bestemt baggrundsoplysning. Med andre ord holdes en bestemt faktor konstant, idet der ses på forskellene i gruppernes svar. Helt konkret bliver MCA-analyserne i denne rapport anvendt til at se, om der er signifikante forskelle på svar afgivet af brugere, der har henvendt sig på forskellige ugedage – når man tager højde for, at der er forskellig telefonventetid på de forskellige ugedage. Lidt forsimplet kan det forklares ved, at man først opdeler brugerne efter, hvor lang tid de har ventet i telefonen. Herefter sammenligner man svar fra brugere, der har henvendt sig på forskellige ugedage, men som har ventet i cirka lige mange minutter.

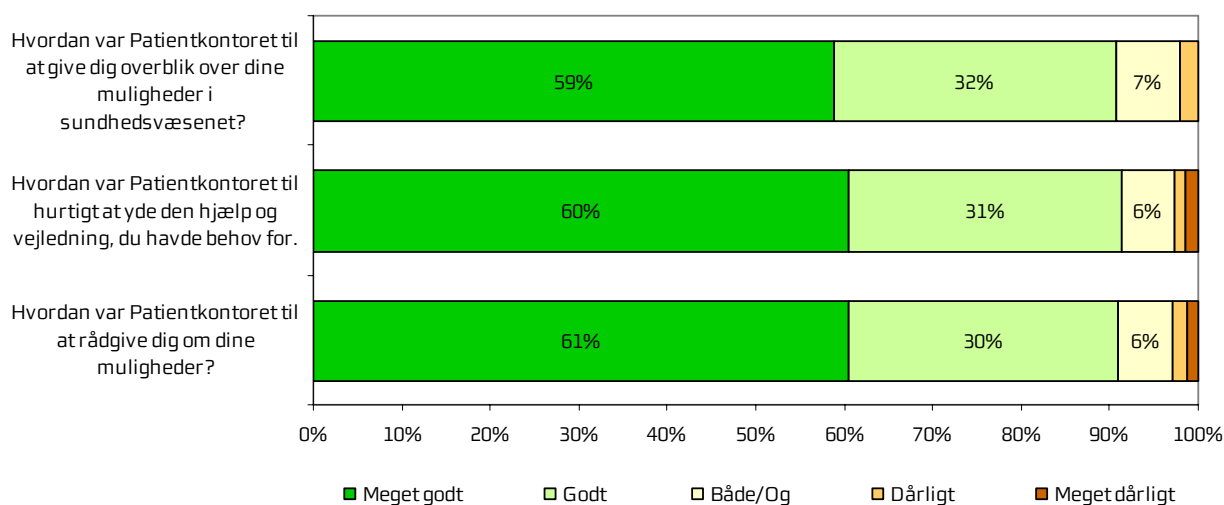
Et tredje statistisk værktøj, der er brugt i rapporten er gammaværdier. Gammaværdier siger noget om, hvor stærk sammenhæng der er imellem brugernes svar på to spørgsmål. Gammaværdier falder mellem -1 og 1. En gammaværdi tæt på 1 viser, at der er stærk positiv sammenhæng mellem svarene. Det betyder, at mange af de personer, der har givet et positivt svar på det ene spørgsmål, også har gjort det på det andet. Omvendt viser en gammaværdi på tæt på -1, at der er en stærk negativ sammenhæng imellem spørgsmålene. Det betyder, at mange af dem, der har svaret positivt på den ene spørgsmål, har givet et negativt svar på det andet. En gammaværdi tæt på 0 viser, at der ikke er nogen sammenhæng mellem brugernes svar på de to spørgsmål.

4 Hjælp og vejledning til brugerne

10 af de 24 spørgsmål i spørgeskemaet handler om brugernes oplevelse af den hjælp og vejledning, Patientkontoret har ydet dem. De følgende tre figurer viser, hvordan svarene fordeles sig på disse 10 spørgsmål.

Figur 1 viser resultaterne for tre spørgsmål, hvor svarene er fordelt på en skala, der går fra "meget godt" til "meget dårligt". Alle tre spørgsmål drejer sig om den konkrete hjælp og vejledning, som brugere har modtaget fra Patientkontoret. Det første spørgsmål handler om, hvorvidt brugeren fik overblik over sine muligheder ved at være i kontakt med Patientkontoret. Det andet spørgsmål handler om, hvorvidt brugerne mener, at Patientkontoret var hurtige til at behandle deres sag og give dem den nødvendige vejledning. Det tredje spørgsmål beder om en mere generel vurdering af Patientkontoret, i forhold til at give konkret vejledning om de forskellige muligheder, brugeren har i sundhedssystemet.

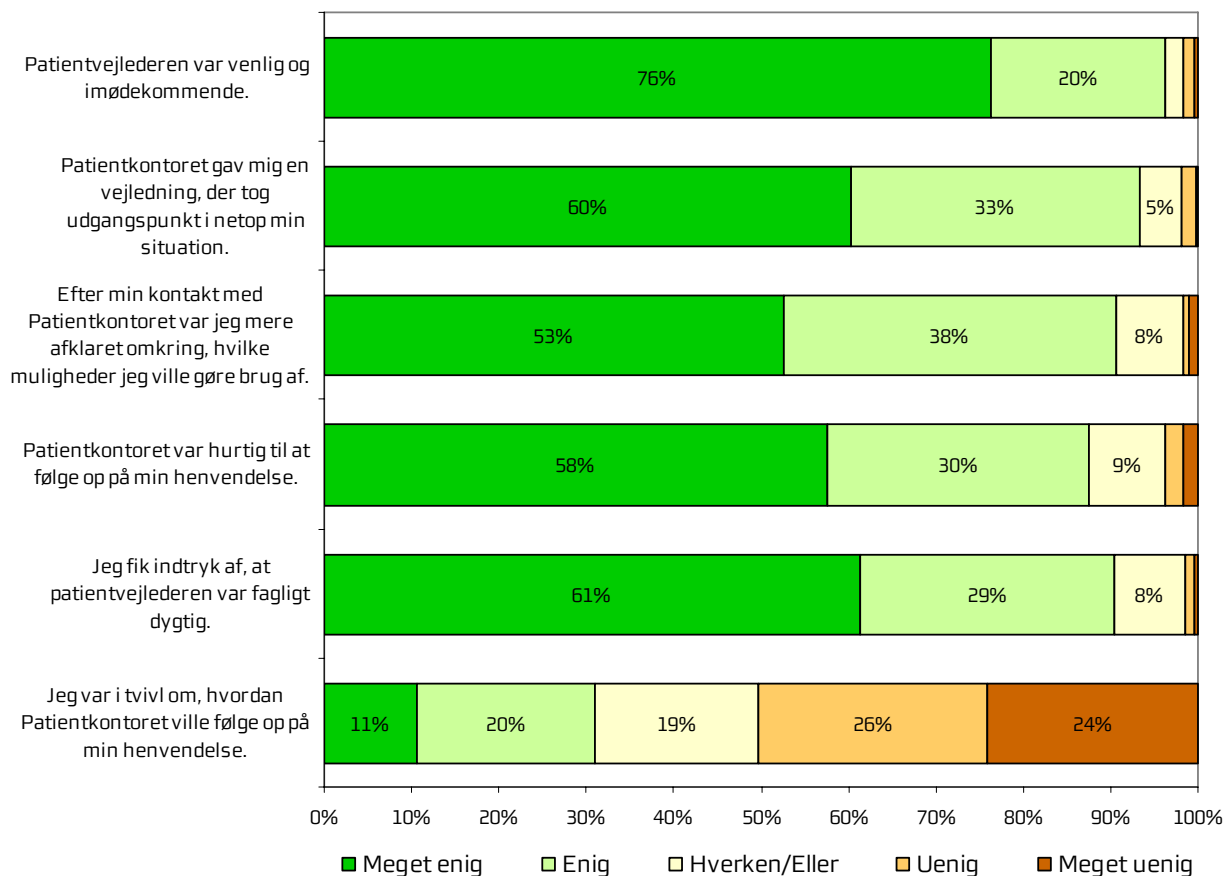
Figur 1. Tre spørgsmål om hjælp og vejledning



Fordelingen af svar er stort set ens på de tre spørgsmål i figur 1. Således besvarer ca. 60 procent af de adspurgte brugere "meget godt" til spørgsmålene om vejledning og rådgivning. Ca. 30 procent svarer "godt", og kun seks-syv procent svarer "både/og" til de tre spørgsmål. For alle tre spørgsmål gælder det også, at de negative svarmuligheder, "dårligt" og "meget dårligt" tilsammen har højest tre procent af svarene.

Figur 2 viser resultaterne for seks spørgsmål, der er formuleret som udsagn om Patientkontorets hjælp og vejledning. Brugere blev bedt om at udtrykke deres holdning til udsagnene på en skala, der går fra "meget enig" til "meget uenig".

Figur 2. Seks udsagn om oplevelsen af Patientkontorets hjælp og vejledning



Det første udsagn i figuren, som går på, om patientvejlederen var venlig og imødekommende, får mange positive svar. Således svarede 3/4, at de er "meget enige" i dette, og yderligere 20 procent erklærede sig "enige".

Svarpersonerne forholder sig næsten ens til de fire midterste udsagn. Disse fire går på, om vejledningen tog udgangspunkt i brugerens situation, om kontakten med Patientkontoret gjorde brugerne mere afklaret med, hvilke tilbud de ville bruge, om der hurtigt blev fulgt op på brugerens henvendelse, og om brugerne fik indtryk af, at patientvejlederne var dygtige til deres fag. Mellem 88 og 90 procent af brugerne erklærede sig "meget enig" eller "enige" i disse udsagn. Men figur 2 viser også, at der er mindre forskelle på, hvor stor en andel, der er "meget enig", og hvor stor en andel der er "enig" i udsagnene. Overordnet set er konklusionen for alle udsagnene dog, at brugerne har haft en meget positiv oplevelse af den hjælp og vejledning, de har fået af Patientkontoret.

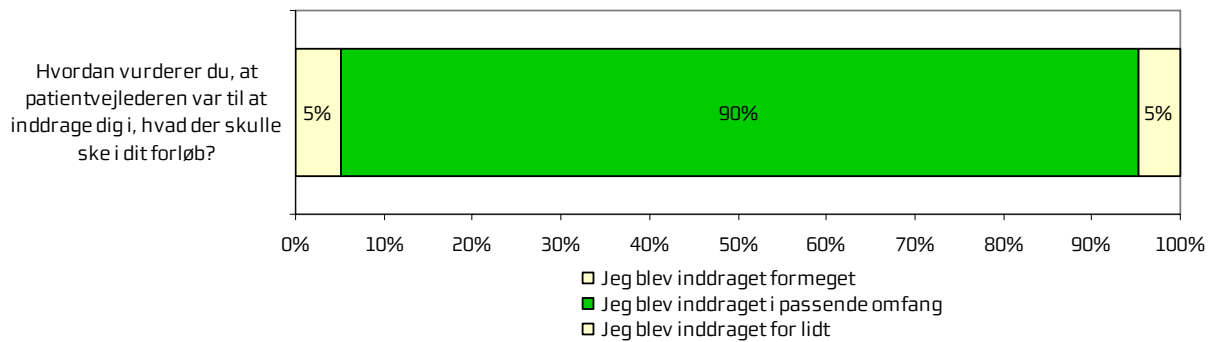
Den sidste søjle i figur 2 adskiller sig ved, at der er større spredning på svarene, og ved at der er flere, der har erklæret sig "uenige" eller "meget uenige" i udsagnet. Udsagnet går på, om brugerne var i tvivl om, hvordan Patientkontoret ville følge op på deres henvendelse. 31 procent svarer "meget enig" eller "enig" til dette, og 50 procent svarer "uenig" eller "meget uenig". Dette udsagn adskiller sig fra de øvrige i figur 2 ved, at svarpersonerne udtrykker en positiv holdning overfor Patientkontoret, når de svarer "uenig" eller "meget uenig". Ved de øvrige udsagn har dette været udtryk for, at brugeren har haft en dårlig oplevelse af Patientkontoret. Dette udsagn står sammen med de øvrige fem udsagn i spørgeskemaet (som den fjerde af de seks, se bilag 5). Det *kan* have forvirret svarpersonerne, at udsagnet står sammen med de andre, men at svarkategorierne pludselig har en "omvendt" betydning. Den store spredning i svarene *kan* derfor være udtryk for, at ikke alle svarpersoner opdagede, at svarkategorierne "meget enig" og "enig" ved dette udsagn er udtryk for en dårlig oplevelse. Der kan dog ikke siges noget om dette med sikkerhed og svarene kan således også være udtryk for, at svarpersonerne rent faktisk var i tvivl om, hvordan Patientkontoret ville følge op på deres henvendelse. En støtte til sidstnævnte tolkning kan eksempelvis findes i svarpersonernes uddybende kommentarer, hvor en bruger skriver:

"Er i tvivl om, hvor hurtigt Patientkontoret får videresendt min henvisning. Har ventet i over 14 dage nu og har stadig ikke hørt noget fra det nye sygehus."

Konklusion er derfor, at det vil kræve yderligere undersøgelse at fastlægge, hvad brugerne reelt mener om Patientkontorets opfølgning (se bilag 1 for en videre analyse af dette udsagn).

Figur 3 på næste side viser resultaterne fra et spørgsmål, hvor brugerne bliver bedt om at forholde sig til, hvor meget patientvejlederen inddrog dem i beslutningerne om, hvad der skulle ske i det videre forløb. Spørgsmålet er formuleret sådan, at brugerne kunne svare, at de blev inddraget tilpas, for meget eller for lidt. Tanken bag er, at brugeren både kan opleve, at patientvejlederen tager beslutningen for dem, eller at de ikke får den vejledning, de har brug for. Hvis patientvejlederen tager beslutningen, får brugeren ikke den nødvendige indflydelse på, hvad der skal ske videre i forløbet. Omvendt kan patientvejlederen også gøre brugeren mere usikker, ved at give dem en række valgmuligheder som brugeren ikke føler sig rustet til at vælge imellem. Patientvejlederen skal altså finde en balance mellem at give en konkret vejledning, og lade brugeren selv træffe en afgørelse.

Figur 3. Graden af inddragelse i beslutninger



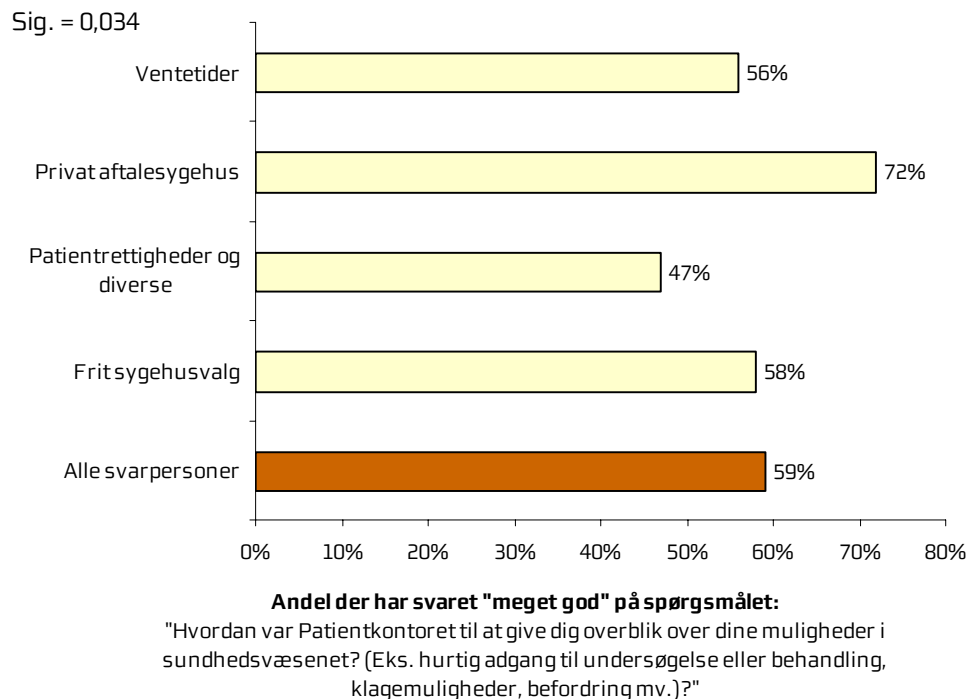
Figur 3 viser, at patientvejlederne i langt de fleste tilfælde formår at balancere mellem vejledning og brugerbestemmelse, på en måde der er tilfredsstillende for brugerne. Således har 90 procent svaret: "Jeg blev inddraget i passende omfang". De resterende 10 procent fordeler sig således, at fem procent mener de blev inddraget for meget, og fem procent mener, at de blev inddraget for lidt.

Svarene på spørgsmålene om hjælp og vejledning er blevet krydset med brugernes baggrundsoplysninger. Således er det blevet analyseret, om der er signifikante forskelle på, hvor stor en andel af svarpersonerne i forskellige undergrupper, der har brugt den mest positive kategori på spørgeskemaet². Resultaterne af signifikanstestene viser, at der ikke er nogen entydig tendens, hvor én bestemt undergruppe er mere eller mindre positive på alle spørgsmålene om hjælp og vejledning. Men der er dog signifikante forskelle mellem enkelte grupper på bestemte spørgsmål.

Således er der tre steder, hvor der er signifikante forskelle på svarene, når der opdeles efter brugernes henvendelsesårsager. Det første sted er ved spørgsmålet om, hvordan Patientkontoret var til at give brugerne overblik over deres muligheder. Det andet sted, hvor der er forskelle imellem henvendelsesgrupperne, er ved spørgsmålet om, hvordan Patientkontoret var til at rådgive. Det tredje sted er ved udsagnet om, hvorvidt Patientkontoret var hurtige til at følge op på brugerens henvendelse. Chi²-testen viser, at der alle tre steder er signifikant forskel på mindst to af undergrupperne, når der ses på andelen, der har anvendt den mest positive svarkategori. Det gælder også alle tre steder, at det er gruppen "Privat aftalesygehus", der har den største andel positive. Derimod er der forskelle på, hvilken gruppe, der scorer lavest. Resultaterne kan ses i figur 4, figur 5 og figur 6.

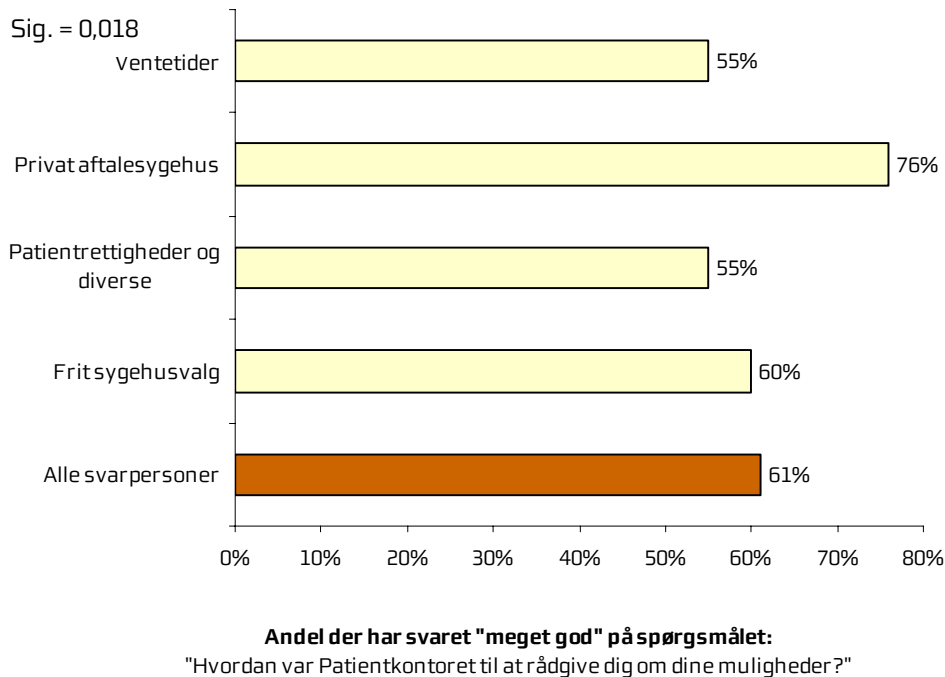
² At det er den mest positive, der er blevet anvendt, betyder, at der er blevet set på andelen der har svaret "Meget uenig" på udsagn 15: "Jeg var i tvivl om, hvordan Patientkontoret ville følge op på min henvendelse". Der er dog ingen signifikante forskelle mellem undergrupperne på dette spørgsmål.

Figur 4. Oplevelse af Patientkontorets evne til at give overblik over sundhedsvæsenets tilbud, når svarene er opdelt efter brugernes henvendelsesårsager



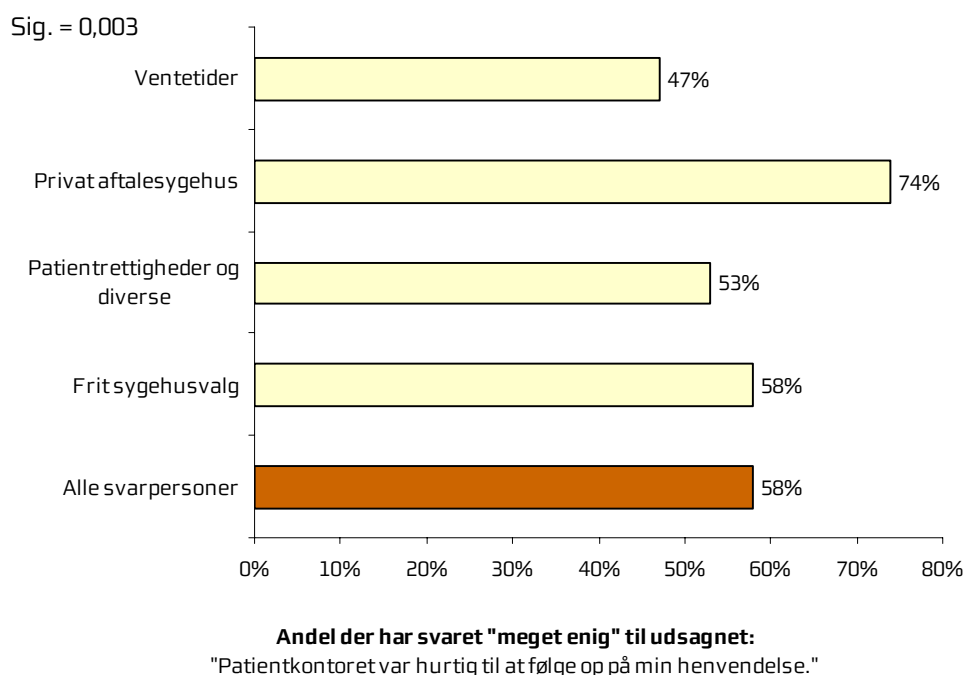
Figur 4 viser, at andelen, der har svaret, at de vurderer Patientkontoret som "meget god" til at give dem et overblik over deres muligheder, er størst i den gruppe, der har "Privat aftalesygehus" som henvendelsesårsag. Her har 72 procent benyttet den mest positive svarkategori. Derimod er der kun 47 procent, der har gjort det samme i gruppen "Patientrettigheder og diverse".

Figur 5. Oplevelse af Patientkontorets rådgivning, når svarene er opdelt efter brugernes henvendelsesårsager



Figur 5 viser, at også når det kommer til spørgsmålet om Patientkontorets rådgivning, er det blandt dem, der har "Privat aftale sygehus" som henvendelsesårsag, hvor den største andel har svaret med den mest positive kategori.

Figur 6. Oplevelse af, om Patientkontoret er hurtigt til at følge op på henvendelser, når svarene er opdelt efter brugernes henvendelsesårsager



Af figur 6 fremgår det, at det ligeledes er hos gruppen, der har "Privat aftalesygehus", som henvendelsesårsag, at der er flest, der har svaret "meget enig" i udsagnet om, at Patientkontoret var hurtige til at følge op på deres henvendelse. Derimod er der "kun" 47 procent i den mest positive kategori blandt brugere, der henvendte sig om "Ventetider".

Der er enkelte øvrige signifikante forskelle i svarfordelingen på spørgsmålene om hjælp og vejledning, når der ses på forskellige undergrupper. Én forskel er, at der er en signifikant større andel blandt kvinder end blandt mænd, som svarer, at de er "meget enige" i, at Patientkontoret var hurtige til at følge op på deres henvendelse.

Et andet sted med signifikante forskelle er mellem brugere, der har hørt om Patientkontoret fra forskellige kilder. Disse svarer forskelligt på, om Patientkontoret har gjort dem mere afklaret i forhold til, hvilke muligheder i sundhedsvæsenet, de ville gøre brug af. Den største andel positive besvarelser er blandt dem, der første gang hørte om Patientkontoret fra deres egen læge.

Derudover er der også signifikante forskelle i de mere udspecificerede undergrupper for anledning til henvendelse, når der ses på spørgsmålet om Patientkontorets rådgivning, og når der ses på udsagnet om, hvorvidt Patientkontoret var hurtige til at følge op på en henvendelse. Disse forskelle er i tråd med de netop præsenterede forskelle på hovedgrupperne (jf. figur 5 og figur 6).

Endelig er der to steder, hvor der er signifikante forskelle på andelen, der svarer med den mest positive kategori, når svarpersonerne opdeles efter deres alder. Det ene sted er ved det udsagn, der går på, hvorvidt Patientkontoret var hurtige til at følge op på brugerhenvendelsen. Det andet sted med en signifikant aldersforskel er ved spørgsmålet om, hvorvidt brugerne følte sig inddraget i passende omfang. Der er dog ikke generelle tendenser at spore, idet det ikke er de samme aldersgrupper, der ligger "højest" de to steder.

En detaljeret svarfordeling på de 10 spørgsmål om Patientkontorets hjælp og vejledning opdelt på diverse undergrupper kan ses i bilag 4, tabel B.4.5. til B.4.14.

Overordnet set må det konkluderes, at brugerne er meget positive over for den hjælp og vejledning, de har fået af Patientkontoret. Dette kan også ses i de skrevne kommentarer i bilag 2, hvor følgende eksempel er hentet fra:

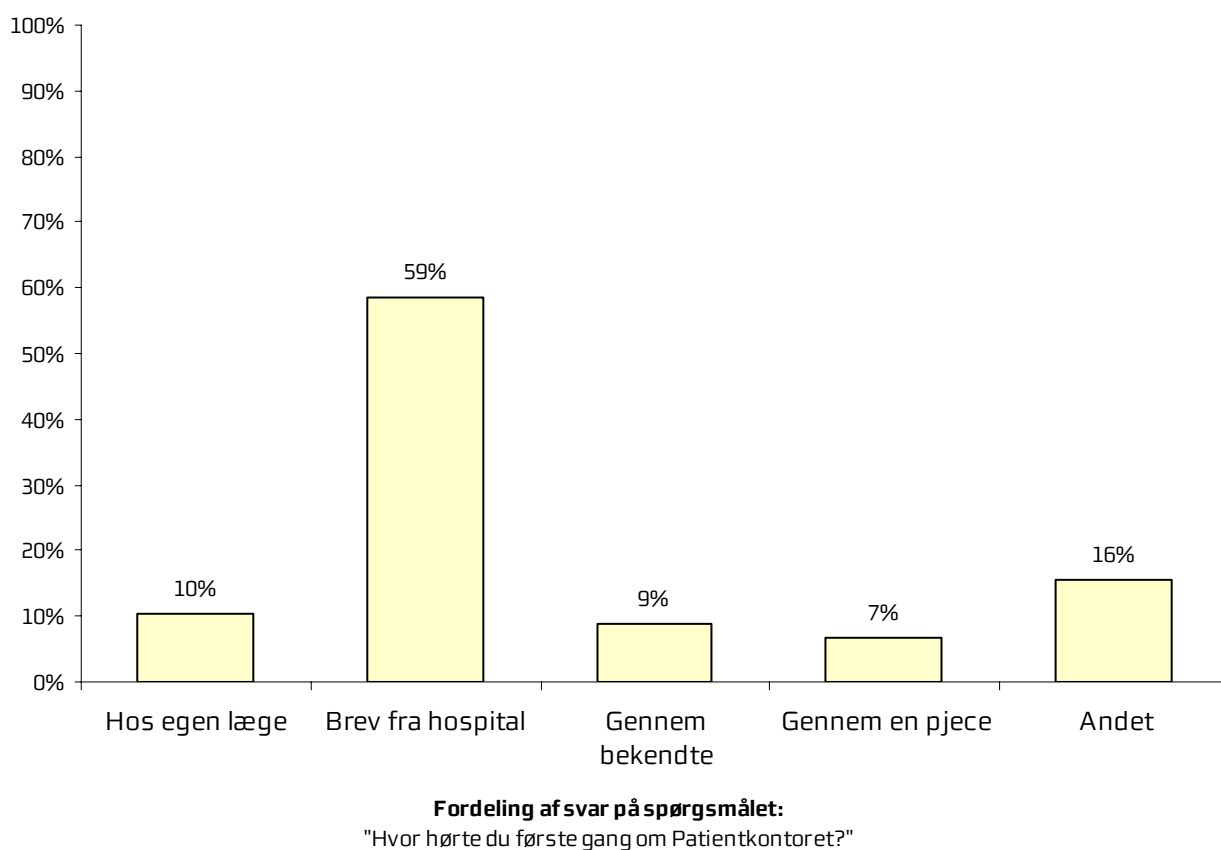
"Jeg synes kun, at jeg har haft ros til de ansatte, de tre gange jeg har haft brug for Patientkontoret."

5 Patientkontorets synlighed og tilgængelighed

De første tre spørgsmål i spørgeskemaet er om Patientkontorets synlighed. Derefter følger fem spørgsmål om tilgængelighed og ventetider. Resultaterne for disse spørgsmål præsenteres i dette kapitel.

Det allerførste spørgsmål, som deltagerne i undersøgelsen blev bedt om at besvare, var, hvor de første gang hørte om Patientkontoret. Figur 7 viser, hvordan svarene fordeler sig.

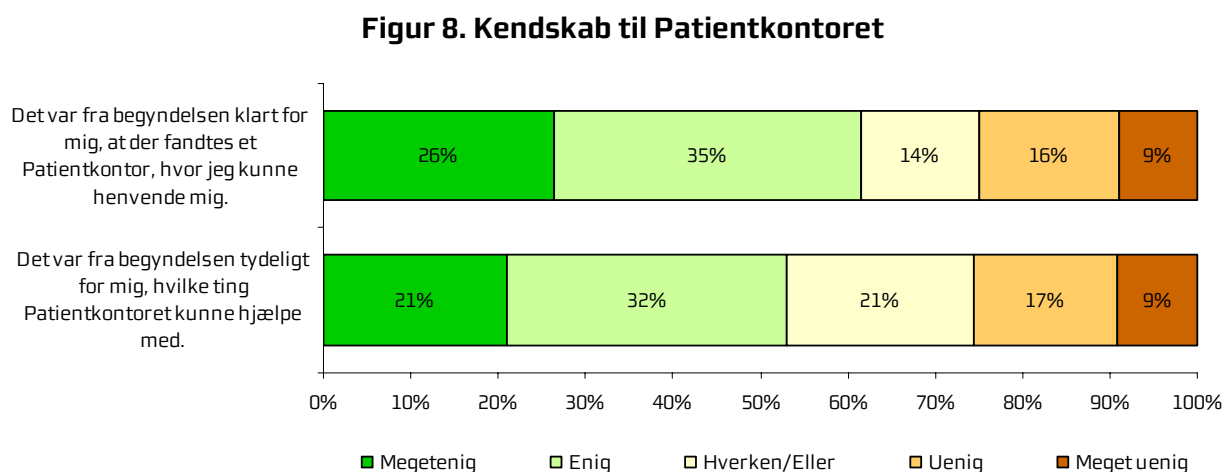
Figur 7. Hvor brugerne først hørte om Patientkontoret



Af den anden søjle i figur 7 fremgår det, at over halvdelen (59 procent) af svarpersonerne fik kendskab til Patientkontoret igennem et brev fra det hospital, som de eller deres pårørende havde været i kontakt med. De resterende svarpersoner fordeler sig forholdsvis jævnt på de øvrige svarmuligheder. Der er således 10 procent af svarpersonerne, som første gang hørte om Patientkontoret hos egen læge, mens henholdsvis ni og syv procent af svarpersonerne hørte om Patientkontoret gennem bekendte og gennem en pjece. Endelig viser den femte søjle i figur 7, at 16 procent af svarpersonerne svarede "Andet". I den forbindelse havde svarpersonerne mulighed for at notere, hvorigennem de første gang hørte om Patientkontoret.

Her har svarpersonerne blandt andet noteret pressen/medierne, internettet og privathospital. Den fuldstændige liste med svarpersonernes uddybninger til kategorien "andet" kan findes i bilag 3.

Figur 8 viser, hvor enige/uenige svarpersonerne er i to udsagn, der omhandler brugernes kendskab til Patientkontoret, på det tidspunkt de fik brug for hjælp og vejledning.



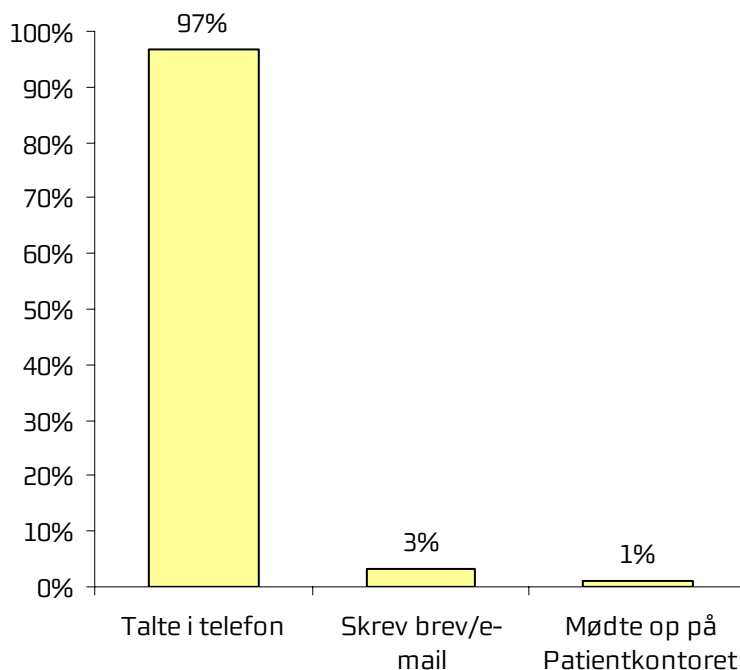
Overordnet fremgår det af figur 8, at omkring en fjerdedel af svarpersonerne er "uenige" eller "meget uenige" i udsagnene, og således ikke vidste, at der fandtes et Patientkontor, hvor de kunne henvende sig, og/eller hvilke ting Patientkontoret kunne hjælpe dem med. Modsat er der henholdsvis 61 og 53 procent af svarpersonerne, der er "enige" eller "meget enige" i de to udsagn. Blandt svarpersonerne er der naturligt nok flere, som var klar over, at der fandtes et patientkontor end for hvem det var tydeligt, hvilke ting Patientkontoret kunne hjælpe dem med. Mere konkret er 26 og 35 procent af svarpersonerne henholdsvis "meget enige" og "enige" i udsagnet om kendskab til Patientkontorets eksistens, mens 21 og 32 procent af svarpersonerne er henholdsvis "meget enige" og "enige" i udsagnet om kendskab til Patientkontorets serviceområde.

Svarpersoner, der er "meget enige" i ovenstående udsagn, er blevet opdelt efter de forskellige kilder, hvorigennem de første gange hørte om Patientkontoret. Her viser det sig, at kendskab til Patientkontoret er størst blandt svarpersoner, der første gang hørte om Patientkontoret gennem en pjece. For begge udsagn viser Chi²-testen imidlertid, at forskellene mellem informationskilderne ikke er signifikante³. Forskellen er således ikke større end de ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og det kan derfor ikke udelukkes, at forskellene skyldes statistiske tilfældigheder.

³ Personer, der har benyttet svarkategorien "andet", indgår ikke analyserne, da svarkategorien som tidligere nævnt dækker over mange forskellige informationskilder.

Deltagerne i undersøgelsen blev også spurgt om, hvordan de havde været i kontakt med Patientkontoret. På dette spørgsmål havde svarpersonerne mulighed for at sætte flere kryds, hvis de havde haft kontakt med Patientkontoret på flere forskellige måder. Figur 9 viser resultaterne af dette spørgsmål.

Figur 9. Kontaktformer mellem svarpersoner og Patientkontoret

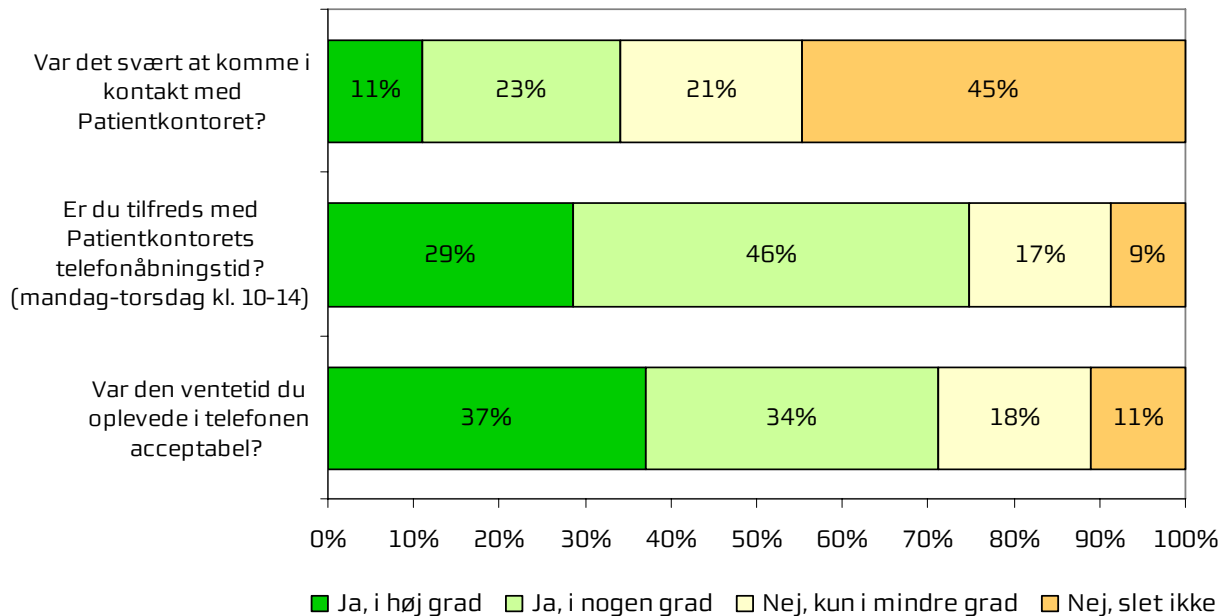


Figur 9 viser, at hele 97 procent havde været i telefonisk kontakt med patientkontoret, og det er således den altdominerende kontaktform.

Svarpersonerne blev også stillet tre spørgsmål om, hvor let tilgængelig de oplevede Patientkontoret. Ét af disse spørgsmål er, hvorvidt det var svært at komme i kontakt med Patientkontoret⁴. Et andet spørgsmål er, om brugerne er tilfredse med Patientkontorets telefonåbningstid. Det tredje spørgsmål er, om den oplevede ventetid i telefonen var acceptabel. Svarfordelingerne for disse spørgsmål kan ses i figur 10 på næste side.

⁴ Dette spørgsmål vender sådan, at den første svarmulighed ("Ja, i høj grad") er udtryk for en negativ ytring - ligesom i udsagnet om, hvorvidt brugerne var i tvivl om opfølgningen på deres henvendelse. Men da dette kun var tredje spørgsmål i spørgeskemaet, og da svarkategorien ikke var brugt før (se bilag 4) er der ikke grund til at tro, at dette kan have skabt forvirring. Det betyder dog, at der signifikant testes med andelen, der har svaret "Nej, slet ikke", da det er denne svarmulighed, der er den mest positive.

Figur 10. Patientkontorets tilgængelighed

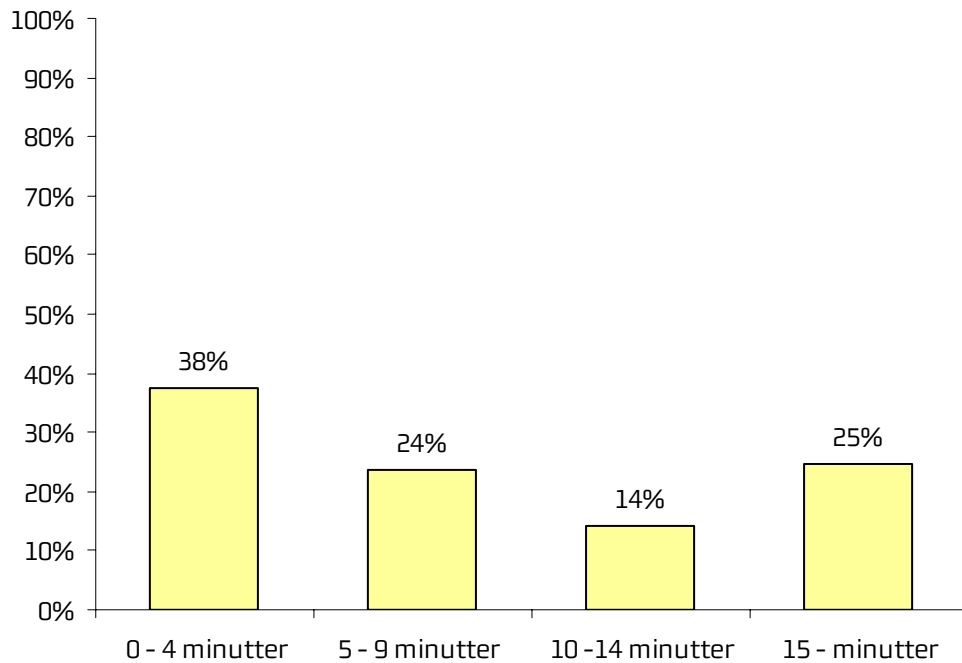


De to øverste søjler i figur 10 viser, hvordan svarpersonerne oplever at skulle komme i kontakt med Patientkontoret, og hvad de mener om Patientkontorets telefonåbningstid. Heraf fremgår det, at 34 procent har svaret, at de i en eller anden grad havde svært ved at komme i kontakt med Patientkontoret, mens 45 procent har svaret, at de slet ikke havde svært ved at komme i kontakt med Patientkontoret. I forhold til Patientkontorets telefonåbningstider er der ligeledes en klar overvægt af svarpersonerne, der vurderer Patientkontoret positivt. Der var således kun 26 procent, som *ikke* i en eller anden grad var tilfredse med Patientkontorets telefonåbningstider.

Den nederste søjle i figur 10 viser, hvordan de mange svarpersoner, som havde telefonisk kontakt med Patientkontoret, oplevede ventetiden i telefonen. Som med de forrige spørgsmål var svarpersonernes vurdering overvejende positiv. Således fandt 37 og 34 procent, at ventetiden i telefonen var henholdsvis "i høj" og "i nogen grad" acceptabel, mens de resterende 29 procent fandt ventetiden i telefonen uacceptabel i en eller anden grad.

Figur 11 viser svarpersonernes oplevede ventetid i telefonen før de fik kontakt med en medarbejder fra Patientkontoret.

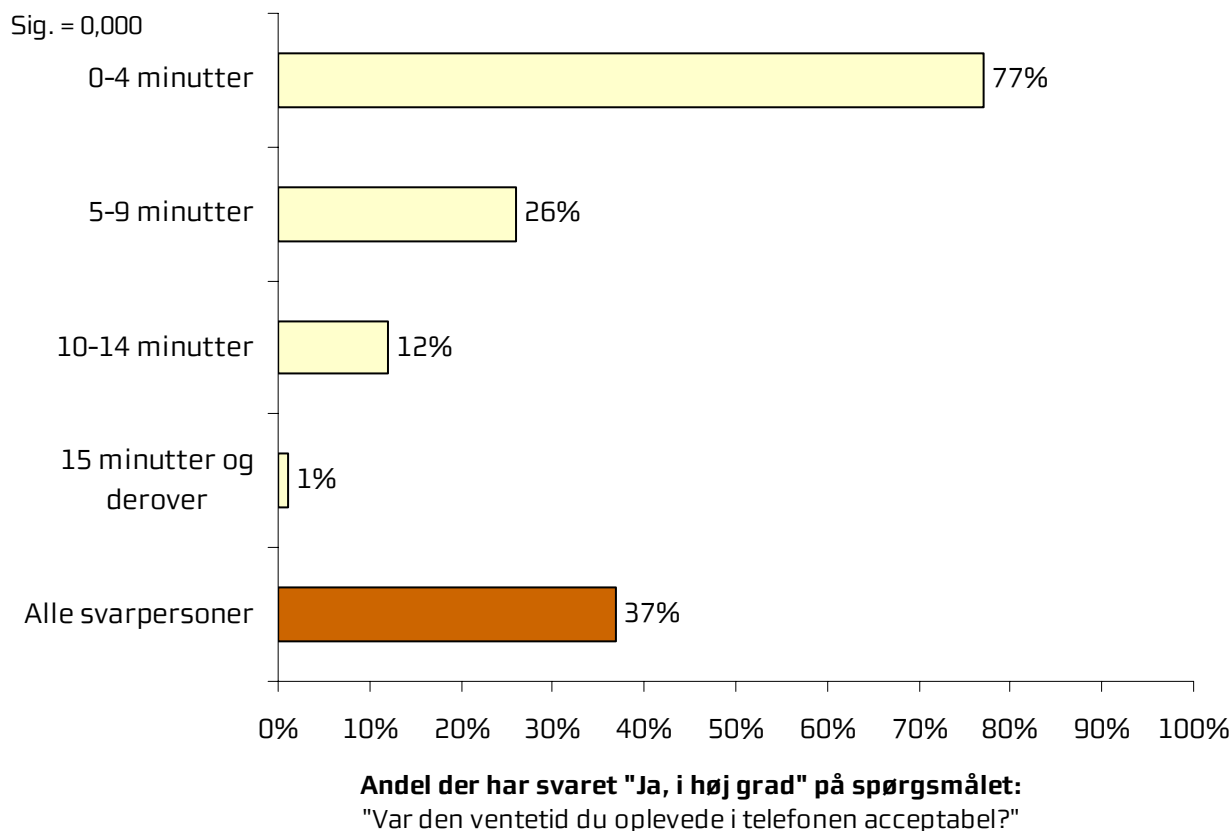
Figur 11. Minutter oplevet ventetid i telefonen



I den første søjle i figur 11 fremgår det, at 38 procent oplevede at vente mindre end fem minutter, mens anden og tredje søjle viser, at 24 og 14 procent oplevede at vente mellem henholdsvis 5–9 og 10–14 minutter. Endelig viser den fjerde søjle, at 25 procent oplevede at vente mere end 15 minutter.

I figur 12 er andelen af svarpersonerne, der "i høj grad" fandt ventetiden i telefonen acceptabel, vist for de forskellige intervaller af oplevet ventetid.

Figur 12. Accept af telefonventetid opdelt efter oplevet ventetid i telefon



Ikke overraskende afslører figur 12 en klar sammenhæng mellem den oplevede ventetid og svarpersonernes accept af denne. Blandt svarpersoner, der oplevede at vente mindre end fem minutter, var der således hele 77 procent, som fandt, at ventetiden "i høj grad" var acceptabel. Blandt svarpersoner, som oplevede at vente i henholdsvis 10–14 minutter og 15 minutter eller mere, var de tilsvarende procentsatser derimod 12 og 1 procent. Chi²-testen viser, at der er signifikant forskel mellem minimum to af ventetidsintervallerne.

På tilsvarende vis er der en forholdsvis klar sammenhæng mellem om svarpersonerne oplevede ventetid og svarpersonernes oplevelse af, at det var svært at komme kontakt med Patientkontoret. Denne sammenhæng vises af pladshensyn ikke her, men den detaljerede fordeling af svarene i dette kryds kan ses i bilag 4, tabel B.4.17.

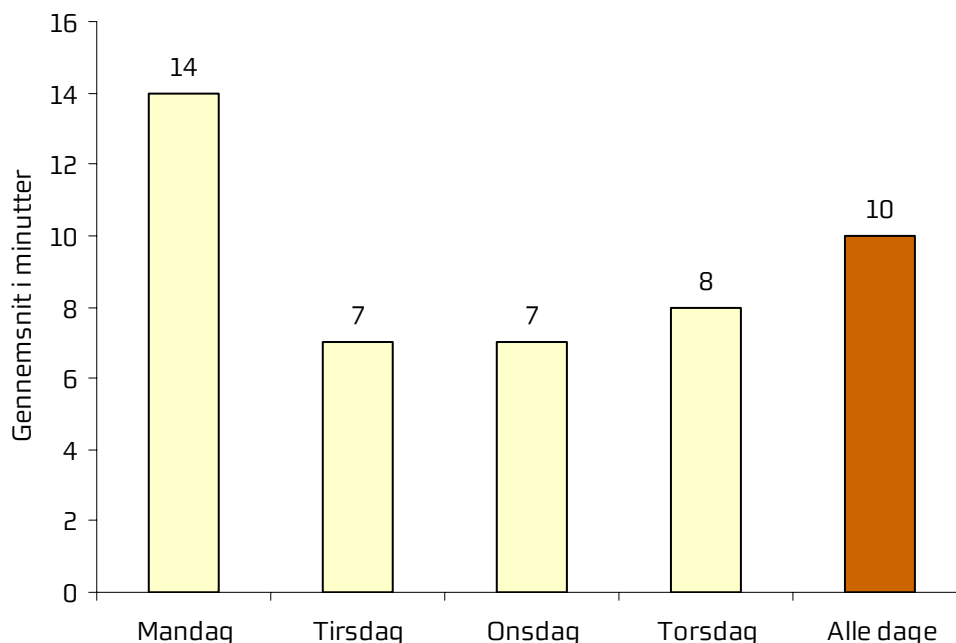
Herudover er der også en signifikant sammenhæng mellem svarpersonernes accept af ventetiden og svarpersonernes tilfredshed med Patientkontorets telefonåbningstider. Dette kryds findes i bilag 4, tabel B.4.18.

Det skal også bemærkes, at ugedagen for brugernes henvendelse spiller en rolle for, om de oplever, at det er svært at komme i kontakt med Patientkontoret, og om de mener, at telefonventetiden var acceptabel. Denne effekt forsvinder dog, hvis man tager oplevet ventetid med i betragtning. Således viser en MCA-analyse, at forskellene på svar fordelt efter ugedag for henvendelse ikke er signifikante, når spørgsmålet med ventetid holdes konstant. Dette skyldes, at ventetiden i telefonen er længere på mandage. Og grunden til, at brugere svarer anderledes, hvis de har henvendt sig om mandagen, er altså, at de typisk har ventet længere. Årsagen til den længere ventetid er formentlig, at der er langt flere henvendelser om mandagen, end der er de øvrige dage. Næsten 34 procent af svarpersonerne har henvendt sig en mandag, hvorimod der er en mere jævn fordeling af henvendelser på de øvrige dage (onsdag 20 procent, tirsdag 22 procent og torsdag 23 procent).

Figur 13 viser den gennemsnitlige oplevede ventetid i telefonen fordelt på ugedage.

Figur 13. Gennemsnitlig oplevet ventetid i minutter fordelt på ugedage

Sig. = 0,000



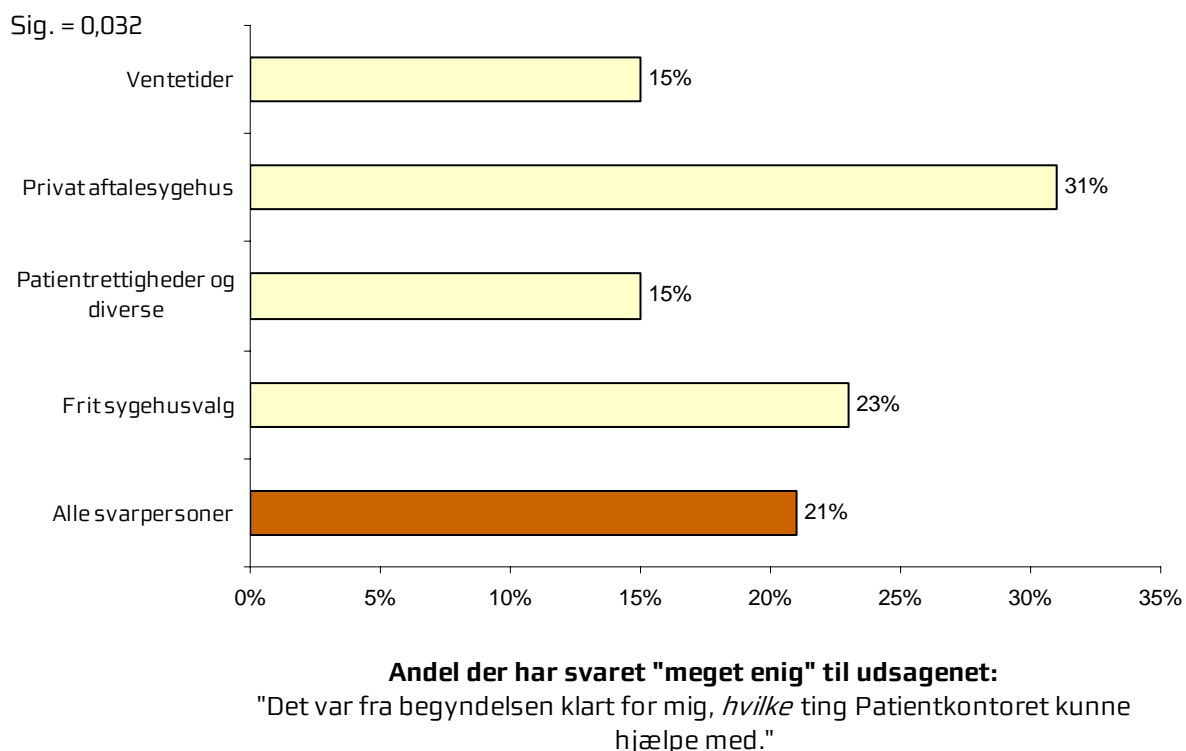
Gennemsnitlig opgivet antal minutter ved spørgsmålet:

"Hvor lang tid ventede du i telefonen, før du fik kontakt med en medarbejder fra Patientkontoret?"

Figur 13 afslører, at den oplevede ventetid i telefonen er væsentlig større om mandagen end den er tirsdag, onsdag og torsdag, som er de øvrige dage, hvor Patientkontoret har åbent for telefonisk kontakt.

En anden interessant sammenhæng er mellem kendskab til Patientkontorets kunnen og henvendelsesårsag. Således er der signifikante forskelle på, hvor stor en andel der svarede, at de er "meget enige" i, at det fra begyndelsen var klart for dem, *hvilke* ting Patientkontoret kunne hjælpe med, når der opdeles efter henvendelsesårsag. Dette kan ses i figur 14.

Figur 14. Kendskab til hvad Patientkontoret kan hjælpe med opdelt efter henvendelsesårsag



Figur 14 viser, at det især er i den gruppe, der har "Privat aftalesygehus" som henvendelsesårsag, at en stor andel benytter den mest positive svarkategori "meget enig". Således er andelen af positive i denne gruppe dobbelt så stor, som andelen i grupperne der har henvendt sig med "Ventetider" og "Patientrettigheder og diverse".

En detaljeret opgørelse af alle undergruppernes svar på alle spørgsmålene om hjælp og vejledning kan ses i bilag 4, tabel B.4.15 til tabel B.4.19.

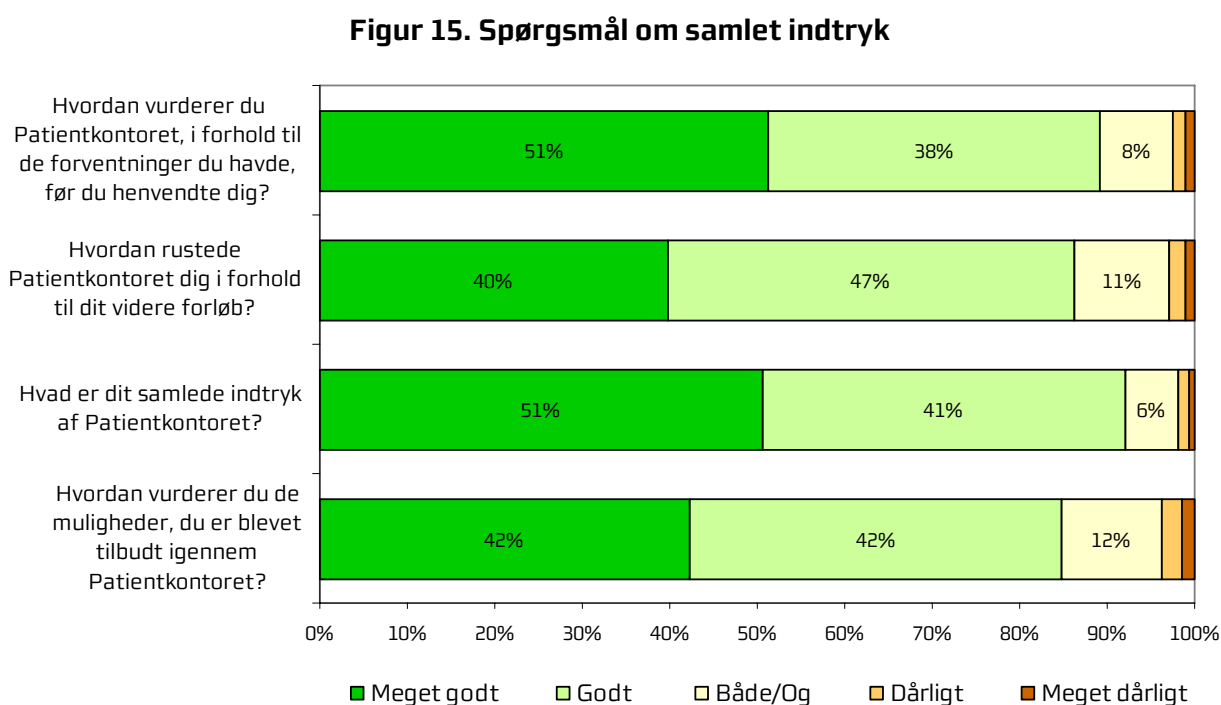
Overordnet kan det konkluderes, at brugerne har en positiv oplevelse af Patientkontorets synlighed og tilgængelighed, om end svarene ikke er helt så positive, som de er på spørgsmålene om hjælp og vejledning. Brugerne har især blandede oplevelser af telefon-ventetiderne, hvilket også kommer til udtryk i kommentarerne i bilag 2, hvor følgende korte citat er fra:

"Ventetiden i telefonen er for lang."

6 Samlet indtryk.

De sidste fire spørgsmål i spørgeskemaet var om brugernes samlede indtryk af Patientkontoret. Som nedenstående viser er brugernes generelle indtryk af Patientkontoret overvejende positiv.

Figur 15. viser, hvordan svarpersonerne har besvaret de fire overordnede spørgsmål, og heraf fremgår det, at langt de fleste deltagere i undersøgelsen har et positivt indtryk af Patientkontoret. Andelen, der har svaret "meget godt" eller "godt", varierer således mellem 84 og 92 procent, og der er kun mellem to og fire procent, der har benyttet de entydigt negative svarkategorier "dårligt" og "meget dårligt".



De bedste vurdering af Patientkontoret er givet på det helt overordnede spørgsmål om samlet indtryk, som er på tredje søjle i figur 15. Her har over 90 procent brugt de to positive kategorier. De to første søjler i figuren viser brugernes vurdering af Patientkontoret i forhold til deres forventninger, og deres vurdering af, hvordan Patientkontoret rustede dem til det videre forløb. Det fremgår, at andelen af positive svar på spørgsmålene ligger lige under de 90 procent. Mindst positive er svarene på spørgsmålet i fjerde søjle, som er om svarpersonernes vurdering af de muligheder, de blev tilbudt igennem Patientkontoret. Det er på dette spørgsmål, der er færrest, som har svaret "godt" eller "meget godt".

Spørgsmålet i fjerde søjle drejer sig om vurderingen af muligheder, og er specielt, idet følgebrevet bad patienterne om at svare på dette ud fra deres oplevelser med sundhedsvæsenet som helhed, og ikke blot ud fra deres oplevelser med Patientkontoret (se følgebrevet i bilag 6). Patientkontorets opgave er at hjælpe patienter og pårørende med information, vejledning og rådgivning om sundhedsvæsenets ydelser, og Patientkontoret kan derfor ikke alene afgøre, hvilke muligheder brugerne kan tilbydes (Patientkontoret varetager dog administrationen af det udvidede frie sygehusvalg). Valideringen af spørgeskemaet afslørede imidlertid, at brugerne i enkelte tilfælde besvarede spørgeskemaet på baggrund af de muligheder, de blev tilbudt igennem Patientkontoret, frem for at forholde sig til Patientkontorets konkrete råd og vejledning. Dermed kan brugernes vurdering af hele sundhedsvæsenets tilbud have haft indflydelse på, hvordan de beskriver deres oplevelse af Patientkontoret.

Spørgsmålet om vurderingen af det tilbudte blev derfor tilføjet i spørgeskemaet. Dette spørgsmål kan nemlig være med til at afsløre, om der er sammenhæng mellem svarpersonernes vurdering af sundhedsvæsenets tilbud og svarpersonernes samlede indtryk af Patientkontoret. Dette vil være tilfældet, hvis det generelt er de svarpersoner, som er utilfredse med det tilbudte, der også er mest negative over for Patientkontoret – og hvis det omvendt er dem, der er glade for det tilbudte, der er mest positive i deres vurdering af Patientkontoret.

Figur 16 på næste side viser styrken af sammenhængen mellem svar på spørgsmålet om brugernes samlede indtryk, og svar på de øvrige overordnede spørgsmål. Søjlerne viser gammaværdierne for sammenhængene.

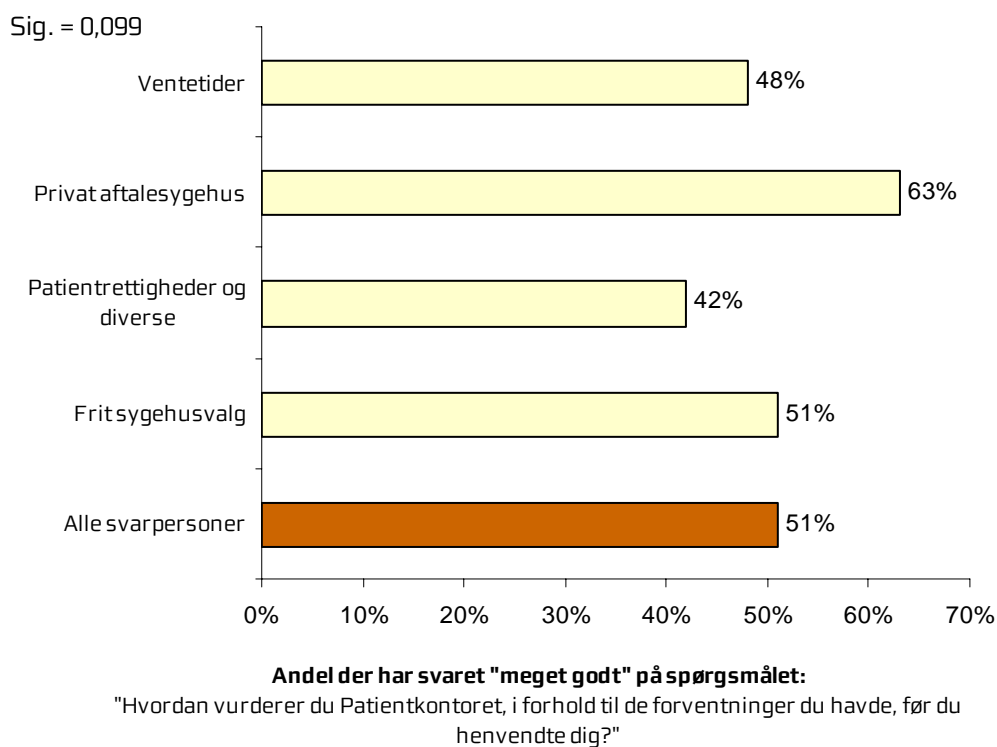
Første søjle i figuren viser, at der faktisk *er* en stærk sammenhæng mellem det samlede indtryk af Patientkontoret, og brugerens vurdering af det, de er blevet tilbudt. Mere interessant er det dog, at figuren indikerer, at der er endnu stærkere sammenhæng mellem det samlede indtryk, og henholdsvis vurderingen i forhold til forventninger og oplevelsen af at være godt rustet til et videre forløb. Dette tyder på, at det samlede indtryk af Patientkontoret er mindre afhængig af det tilbudte, end af de forhold som Patientkontoret i højere grad har indflydelse på – nemlig at leve op til brugernes forventninger, og ruste dem fremadrettet.

Parenteserne under søjlerne i figur 2 viser sikkerhedsintervaller omkring gammaværdierne, som bruges til at sige noget om, hvor statistisk sikker en gammaværdi kan placeres (sikkerhedsintervallerne er lavet på med et signifikansniveau på 0,05). Som det kan ses, overlapper intervallerne hinanden en lille smule for de tre spørgsmål, idet den højeste værdi under første søjle er 0,92 og den laveste under de to øvrige er 0,90. Dette betyder, at de tre spørgsmål ikke nødvendigvis har en forskellig sammenhæng med spørgsmålet om det samlede indtryk. Konklusionen er dog forsat, at sundhedsvæsenets tilbud ikke har en særskilt høj indflydelse på det samlede indtryk af Patientkontoret. Derfor er der grund til at tro, at spørgeskemaet reelt

tientkontoret. Men da sidstnævnte, som nævnt, går på hele sundhedsvæsenets tilbud, er den mindre interessant i denne sammenhæng⁵.

Førstnævnte forskelle vises i figur 17. Heraf fremgår andelene af svarpersoner, der har svaret "meget godt" på spørgsmålet om, hvordan de vurderer Patientkontoret i forhold til de forventninger de havde, før de henvendte dem.

Figur 17. Svar på spørgsmålet om vurdering af Patientkontoret i forhold til forventninger, opdelt efter henvendelsesårsag



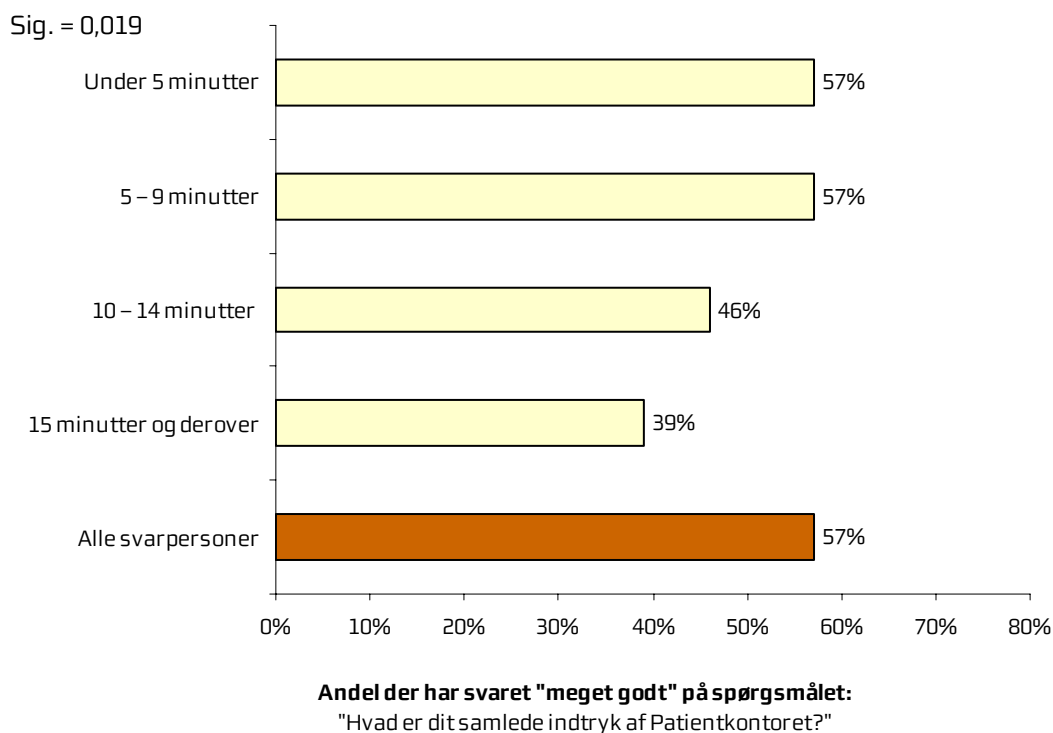
Figur 17 viser, at "Privat aftalesygehus" har den største andel, der svarer "meget godt", når brugerne bliver bedt om at vurderer Patientkontoret i forhold til forventninger. Derimod er der den mindste andel i gruppen, hvor henvendelsesårsagen er "Patientrettigheder og diverse". En Chi²-test har vist, at der er signifikant forskel på mindst to af grupperne.

⁵ Af samme grund er det heller ikke videre relevant, at der er forskelle i svarpersonernes vurdering af deres muligheder, når de opdeles efter den mere detaljerede beskrivelse af henvendelsesårsag, og når de opdeles efter, hvor lang tid, de oplevede at vente i telefonen.

En anden interessant sammenhæng er, at oplevet ventetid i telefonen har betydning for det generelle indtryk.

Figur 18 viser andelen af brugere, der har svaret "meget godt" på spørgsmålet om det generelle indtryk opdelt efter, hvor lang tid, de oplevet at har ventet i telefonen.

Figur 18. Samlet indtryk opdelt efter, hvor lang tid brugere har oplevet at vente i telefonen



Figuren viser, at 57 procent af dem, der har oplevet at vente under 10 minutter i telefonen, har svaret, at deres samlede indtryk af Patientkontoret er "meget godt". Denne andel falder til 46 procent, når der ses på dem, der har svaret, at de ventede i 10-14 minutter. Kun 39 procent af dem, der har ventet i mere end et kvarter, har brugt den mest positive kategori, da de svarede på spørgsmålet om det generelle indtryk. En χ^2 -test viser, at der er en signifikant forskel imellem mindst to af grupperne. Dette kan sammenholdes med figur 11 i kapitel 5, der viser fordelingen af brugere opdelt efter ventetider i telefonen. Heraf fremgår det, at 62 procent svarede, at de havde oplevet at vente i under 10 minutter.

Der er også en signifikant forskel på brugernes samlede indtryk, når de opdeles efter, hvilken ugedag de henvendte sig på. Tendensen er, at brugerne er mindre positive, hvis de henvendte dem en mandag. En MCA-analyse viser dog, at den signifikante forskel på ugedagene forsvinder, når der også tages højde for brugernes oplevede telefonventetid. Dette tyder på, at grunden til, at der er færre positive brugere om mandagen, er, at der er længere telefonventetid om mandagen.

En konklusion på ovenstående kan være, at brugernes samlede indtryk formentlig kan forbedres ved at sænke ventetiden i telefonen. Telefonventetiden er størst om mandagen, og en nærliggende løsning kan derfor være at flytte ressourcer, så der er flere til at tage telefonerne om mandagen. Men hvis det betyder, at ventetiden stiger de øvrige ugedage, skal man passe på, at den ikke overstiger 9 minutter, da figur 18 indikerer, at dette vil betyde et fald i brugernes samlede indtryk på disse dage.

I bilag 4, tabel B.4.1 til tabel B.4.2, kan svarene på de fire generelle spørgsmål ses, når svarpersonerne er opdelt efter alle baggrundsoplysningerne.

Overordnet set kan det konkluderes, at brugerne har et meget positivt samlet indtryk af Patientkontoret, men at der også er enkelte, der har haft en dårlig oplevelse. Dette kan illustreres med at nogle citater af brugernes kommentarer, som også kan ses i bilag 2.

"Jeg har kun ros at give, for de vejleder jo én efter, hvilke regler der er."

"Jeg har kun rosende ord til de to patientvejledere, som jeg har haft kontakt til. Den sidste vejleder rådede mig ud over hendes område, hvilket har været til stor hjælp for mig, og som jeg er meget taknemmelig for."

"Jeg har kun ris. Ventede i tre uger på at høre fra det sygehus, som jeg skulle overføres til. Derpå ringede jeg dertil og fandt ud af, at jeg ikke var kommet derned. Ringede op og fandt ud af, at jeg stadig hørte til på det sygehus, jeg skulle flyttes fra. Det var en stor skuffelse, da jeg i forvejen havde ventet længe."

"Jeg har kun ros til Patientkontoret, da jeg har fået en god behandling og svar på mine spørgsmål."

7 Sammenhængen med den overordnede tilfredshed

I arbejdet med at forbedre brugernes indtryk af Patientkontoret er det interessant at undersøge, hvilke forhold der betyder mest for brugernes samlede indtryk af Patientkontoret. Dette kapitel ser derfor på sammenhængen mellem svarpersonernes samlede indtryk og de øvrige spørgsmål i spørgeskemaet. Resultaterne afbildes i to grafer, der sammenholder sammenhængen med svarpersonernes tilfredshed på det pågældende spørgsmål. De nedenstående figurer er således et forsøg på fremhæve de forhold, der rummer de største forbedringspotentialer.

Den lodrette akse viser tilfredsheden, mens sammenhængen er vist på den vandrette akse. Jo længere til højre et spørgsmål er placeret på den vandrette akse i figurerne, desto større sammenhæng er der mellem svarpersonernes tilfredshed og svarpersonernes samlede indtryk.⁶ Jo højere på den lodrette akse et spørgsmål er placeret i figurerne desto større er tilfredsheden.⁷

Hvis et spørgsmål er placeret i nederste højre hjørne, betyder det således, at sammenhængen med det samlede indtryk er stærk samtidig med at tilfredsheden er forholdsvis beskedent. Dette antyder, at der inden for spørgsmålet er et betydeligt forbedringspotentiale, hvilket ikke synes tilfældet, hvis spørgsmålet eksempelvis er placeret i øverste venstre hjørne (svag sammenhæng og stor tilfredshed).

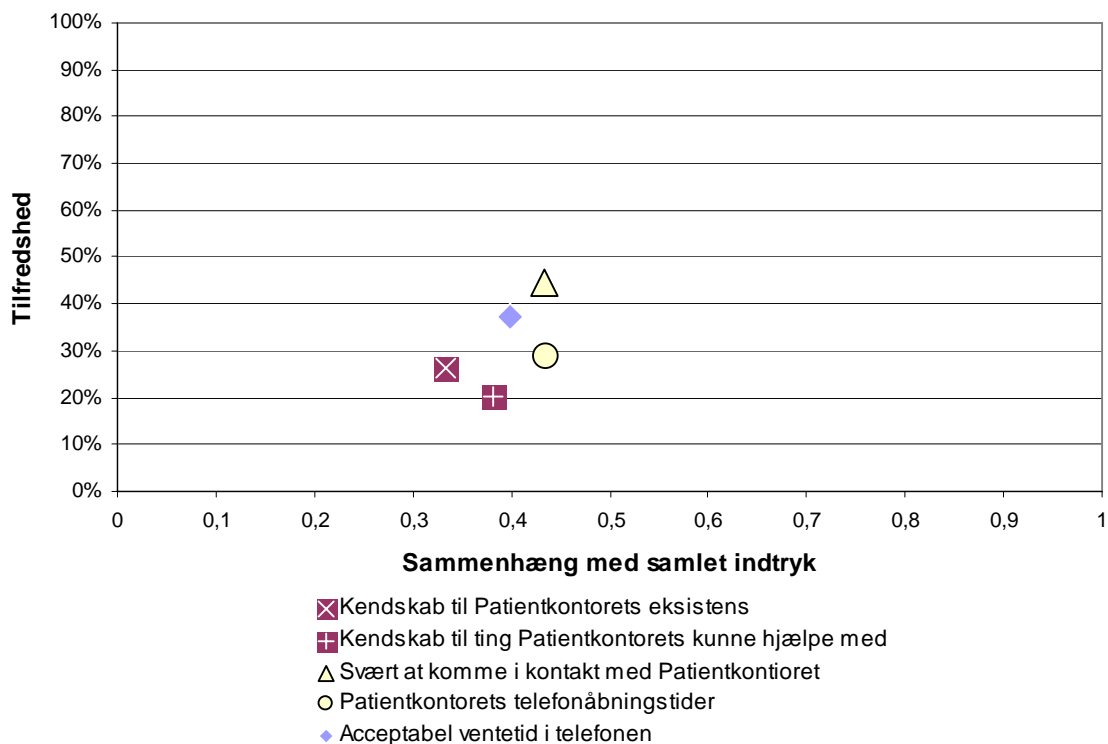
Figur 19 og figur 20 viser sammenhængen mellem svarpersonernes samlede indtryk og tilfredshed afbildet sammen med tilfredsheden på spørgsmålene inden for synlighed og tilgængelighed og indenfor hjælp og vejledning.⁸ Figurerne viser, at der med undtagelse af udsagnet, hvor svarkategorierne er omvendt, ikke er den stor forskel på de forskellige spørgsmåls betydning for det samlede indtryk inden for temaerne. Derimod fremgår det tydeligt af figurerne, at det er patientvejledernes hjælp og vejledning frem for Patientkontorets synlighed, telefonåbningstid eller ventetid, der synes at være afgørende for svarpersonerne samlede af indtryk Patientkontoret.

⁶ De numeriske gamma-korrelationer anvendes som mål for de bivariate sammenhænge mellem de forskellige spørgsmål og svarpersonernes samlede indtryk. Sammenhængene er endvidere målt med Kendalls tau-b, hvilket ikke ændrer det indbyrdes styrkeforhold mellem sammenhængene nævneværdigt.

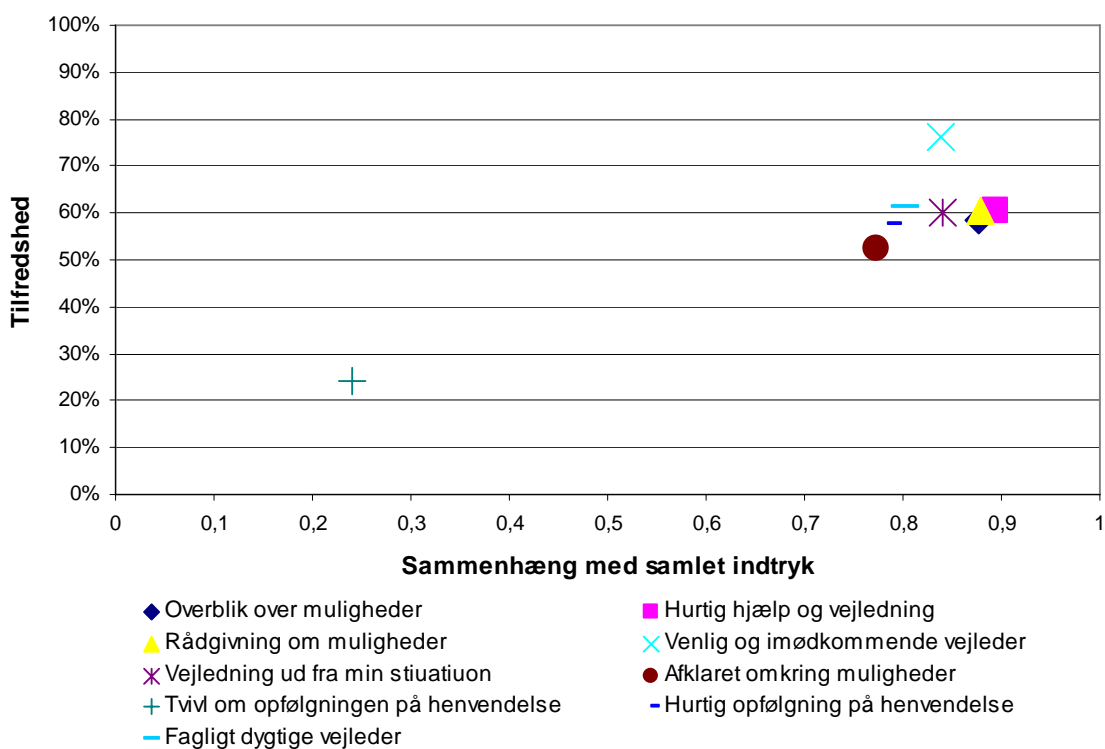
⁷ Tilfredsheden er opgjort ved andelen af svarpersonerne, der har benyttet den mest positive svarkategori.

⁸ For sidstnævnte tema er spørgsmålet om Patientkontorets inddragelse af brugerne ikke vist, da dette spørgsmåls svarkategorier er mindre velegnet til at beregne sammenhængen med det samlede indtryk.

Figur 19. Sammenhængen mellem samlet indtryk og tilfredshed på spørgsmål om Patientkontorets synlighed og tilgængelighed



Figur 20. Sammenhængen mellem samlet indtryk og tilfredshed på spørgsmål om Patientkontorets hjælp og vejledning



8 Konklusion

Denne rapport har redegjort for en spørgeskemaundersøgelse blandt brugere af Patientkontoret. Spørgeskemaet er opbygget over emner, som både medarbejdere og brugere finder vigtige (brugernes holdninger til dette er kortlagt gennem et fokusgruppeinterview).

Rapporten viser, at brugerne har et meget positivt samlet indtryk af Patientkontoret. Således svarer 92 procent af svarpersonerne "meget godt" eller "godt" på et spørgsmål, der lyder: "Hvad er dit samlede indtryk af Patientkontoret?" Der er tilsvarende svarfordelinger på andre overordnede spørgsmål om Patientkontoret. Disse resultater beskrives måske bedst med en af de kommentarer, som brugerne havde mulighed for at skrive sidst i spørgeskemaet:

"Jeg følte mig velkommen og tryk af en meget hjælpsom dame, og jeg følte, jeg kom og fik den hjælp, jeg skulle have i en svær situation."

Resultaterne viser også, at brugernes vurdering af Patientkontoret hænger sammen med deres vurdering af det tilbud i sundhedsvæsenet, som Patientkontoret hjælper dem til at få. Men samtidig ses det også, at det samlede indtryk i lige så høj grad bestemmes af forhold, som Patientkontoret selv har den fulde indflydelse på (i modsætning til sundhedsvæsenets udbud af muligheder). Således er den overordnede bedømmelse i høj grad afhængig af, om Patientkontoret lever op til brugernes forventninger, og om brugerne føler, at Patientkontoret ruster dem godt til deres videre forløb.

Rapporten viser også, at brugerne i høj grad er positive over for den konkrete hjælp og vejledning, som de har modtaget fra Patientkontoret. Således mener over 90 procent, at de har modtaget en "meget god" eller "god" service, når de svarer på tre konkrete spørgsmål herom.

Der er givet tilsvarende positive vurderinger, når svarpersonerne bliver bedt om at forholde sig til seks konkrete udsagn, om den vejledning de har modtaget. Således svarer over 90 procent, at de er enige i udsagn om; at vejledningen tog udgangspunkt i brugerens situation, at Patientkontoret gjorde dem mere afklaret, og at de fik indtryk af, at patientvejlederne var fagligt dygtige. Det eneste sted, hvor der kan være en mindre grad af tilfredshed, er, når udsagnet går på, om brugerne var i tvivl om, hvorvidt Patientkontoret ville følge op på deres henvendelse. At der er færre, som er enige i dette, kan dog også skyldes, at udsagnet er udtrykt på en anderledes måde i forhold til de udsagn, der står både før og efter det.

Brugernes begejstring er stadig stor, om end en smule mindre, når der spørges til Patientkontorets synlighed og tilgængelighed. Således er "kun" 61 procent "meget enige" eller "enige" i, at det fra begyndelsen var klart for dem, at der fandtes et Patientkontor, hvor de kunne henvende sig. Og andelen af de "meget enige" eller "enige" er på 52 procent, når der spørges til om brugerne også vidste *hvilke* ting, Patientkontoret kunne hjælpe med.

Patienternes positive oplevelse er mindst, når der spørges til Patientkontorets tilgængelighed. Således er der 34 procent, der mener, at det i "høj grad" eller i "nogen grad" var svært at komme i kontakt med Patientkontoret. Når der spørges til tilfredshed med Patientkontorets telefonåbningstid, og om den oplevede ventetid i telefonen var acceptabel, er der hhv. 75 og 71 procent, der svarer med de to mest positive svarmuligheder.

Der tegner sig altså et overordnet et billede af, at brugerne generelt er positive i forhold til deres oplevelse med Patientkontoret, og at det i særlig grad skyldes den hjælp og vejledning, de har modtaget. Hvis der skal udpeges områder, hvor der er rum til forbedringer, er det i forhold til Patientkontorets tilgængelighed og synlighed – men også her er der flere positive end negative svar. At disse resultater præsenterer svarpersonernes oplevelser og vurderinger kan også ses i de kommentarer, som brugerne har skrevet i spørgeskemaets åbne svarfelt. Alle kommentarerne kan læses i bilag 2, men her følger et par eksempler:

"Vejlederen var fuld kompetent, venlig og hurtig - til UG. Det tog for lang tid at komme igennem per telefon."

"Ventetiden er jeres største problem, når man ringer. Ikke nemt, når man arbejder. Ellers fin behandling."

"For lang ventetid i telefonen, men da jeg endelig fik kontakt [fik jeg] en meget flot behandling af en meget sød og venlig dame."

"Ris pga. ventetiden. Ros for vejledninger."

"Forundret over Patientkontorets eksistens, men ellers klarede den medarbejder jeg snakkede med sig godt og overholdt aftalen."

"Jeg var ikke klar over, at det [Patientkontoret] fandtes. Vil helt sikkert benytte det igen, måske som pårørende."

Der er gennemført en analyse af de mere specifikke spørgsmåls sammenhæng med spørgsmålet om samlet indtryk. Denne viser, at der er en særlig stor sammenhæng mellem brugernes samlede indtryk af Patientkontoret og deres oplevelse af den konkrete hjælp og vejledning. Sammenhængen er en smule mindre mellem det samlede indtryk og

spørgsmålene om synlighed og tilgængelighed. Dette tyder på, det især er den hjælp og vejledning, som brugerne oplever, når de *er* kommet igennem til Patientkontoret, som er afgørende for deres samlede indtryk.

Det er blevet undersøgt om brugere med bestemte karakteristika har en tendens til at svare signifikant forskellig fra andre brugere. Der har ikke vist sig entydige tendenser til dette. Men her skal nævnes to brugerkarakteristika, som ser ud til at have indflydelse på nogle oplevelser med Patientkontoret.

Den første er antal minutter brugerne oplever at vente i telefonen. Jo flere minutter en bruger oplever at vente, jo mindre er sansynligheden for, at vedkommende svarer på spørgsmål om Patientkontoret med de mest positive kategorier. Dette gælder specielt ved spørgsmålene om synlighed og tilgængelighed, men også det samlede indtryk er dårligere blandt dem, som har oplevet at vente længst. Der er tegn på, at det samlede indtryk bliver markant dårligere, når en bruger oplever at skulle vente 10 minutter eller mere. Det viser sig samtidig, at der er flere, der oplever lang telefonventetid om mandagen, og at de der har henvendt sig en mandag, derfor ofte har haft en mindre positiv oplevelse end dem, som har henvendt sig på andre ugedage.

Den anden baggrundsoplysning, der har indflydelse på brugeroplevelsen er årsagen til brugernes henvendelse. Således gælder det for mange spørgsmål, at de, der har henvendt sig med mål om at blive omvisiteret til et "Privat aftalesygehus", har givet flere af de helt positive besvarelser, end grupper med andre henvendelsesårsager. Dette gælder ved vurdering af Patientkontoret i forhold til forventinger (jf. figur 17), ved oplevelse af, at Patientkontoret har givet et godt overblik (figur 4), ved oplevelse af Patientkontorets rådgivning (jf. figur 5), og ved oplevelsen af, at Patientkontoret fulgte hurtigt op på ens henvendelse (jf. figur 6). Derudover har gruppen med "Privat aftalesygehus" som henvendelsesårsag i højere grad et kendskab til, hvad Patientkontoret kan hjælpe dem med (jf. figur 14). Omvendt er der ikke entydigt en gruppe med bestemte henvendelsesårsager, der svarer mindst positiv på alle disse spørgsmål – selvom gruppen med "Patientrettigheder og diverse" ligger lavest i flere af spørgsmålene.

Bilag 1: Metodiske valg

Tabel B1.1. viser baggrundsoplysninger for svarpersonerne og for alle de brugere, som har fået tilsendt et spørgeskema. Således viser Tabel B1.1., om det er folk med bestemte karakteristika, der har svaret på spørgeskemaet.

Tabel B1.1. Baggrundsoplysninger om svarpersoner

	Brugere spørge- skemaet er ud- sendt til	Svarpersoner	Svarprocent
	n	n	%
I alt	914	444	49
Årsag til henvendelse			
Frit sygehusvalg	314	160	51
Patientrettigheder og diverse	149	47	32
Privat aftalesygehus	132	80	61
Ventetider	319	157	49
Alder			
Under 40 år	207	71	34
40-49	167	78	47
50-59	154	74	48
60-69	203	123	61
70 og derover	183	98	54
Ugedag			
Mandag	299	150	50
Tirsdag	203	97	48
Onsdag	178	90	51
Torsdag	225	102	45
Fredag	8	4	50
Lørdag	0	0	0
Søndag	1	1	100

(Tabel B1.1. Forsat - baggrundsoplysninger om svarpersoner).

	Brugere spørge- skemaet er ud- sendt til	Svarpersoner	Svarprocent
	n	n	%
Anledning til henvendelse - undergrupper			
Aftalesygehus gruppe 1 patienter	14	9	64
Aftalesygehus gruppe 2 patienter	118	71	60
Befordring	42	12	29
Diverse	73	24	33
Forsknings og eksperimentel behandling	1	1	100
Frit sygehusvalg	35	24	39
Frit sygehusvalg, gruppe 1 patienter	4	3	75
Frit sygehusvalg, gruppe 2 patienter	110	64	58
Frit sygehusvalg, gruppe 3 patienter	165	69	42
Garantiklinik	1	0	0
Genoptræning	4	0	0
Livstruende sygdom - behandlingsgaranti	7	3	43
Patientforsikring	5	1	20
Patientklagenævn	7	2	29
Patientklagenævn og patientforsikring	6	3	50
Patientservice - klage	3	1	67
Ventetider	319	157	49
Person bag henvendelsen			
Ikke oplyst	9	3	33
Hospital	7	2	29
Kommune	3	0	0
Patient	771	388	55
Praktiserende læge	2	2	100
Pårørende	122	49	40
Køn			
Kvinder	513	245	48
Mænd	401	199	50
Uge for henvendelse			
Uge 8 (16/2-22/2)	56	29	52
Uge 9 (23/2-1/3)	224	121	54
Uge 10 (2-3-8/3)	201	101	50
Uge 11 (9/3-15/3)	177	81	46
Uge 12 (16/3-21/3)	209	93	45
Uge 13 (23/3-29/3)	47	19	40

Tabel B1.1. viser, at svarprocenterne fordeler sig relativt jævnt på de forskellige undergrupper. Dette betyder, at gruppen af svarpersoner er sammensat, så de tilnærmelsesvist repræsenterer den gruppe, som har fået spørgeskemaet tilsendt. De helt store udsving er kun i de meget små grupper, hvor én svarperson mere eller mindre kan have stor betydning for svarprocenten. Da enkeltpersoner kan have stor indflydelse i disse små grupper, ses udsvinget mellem deres svarprocenter ikke som noget problematisk. Men der *er* dog enkelte steder, hvor der i større grupper er bemærkelsesværdige forskellige i gruppernes svarprocenter. En gennemgang af disse kan ses i rapportens kapitel 3 om "Datas repræsentativitet og anvendte metoder".

Af hensyn til brugernes anonymitet, bliver der ikke rapporteret svar på grupper, hvor der ikke minimum har været 30 personer i udsendelsesgruppen. Som det kan ses i tabel B1.1. er der flere grupper, hvor dette krav ikke bliver mødt, hvilket betyder, at dele af disse er lagt sammen i rapporteringen.

Specielt ved underopdelingen af anledningen til brugernes henvendelse er der mange små grupper, hvor der er under 30 brugere på udsendelseslisten. Derfor er flere af dem lagt sammen. Således rapporteres der på følgende syv undergrupper: Aftale sygehus gruppe 1 og 2 patienter, Befordring, Frit sygehusvalg, Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter, Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter, Ventetider og Diverse (sidstnævnte består af Diverse, Forsknings og eksperimentel behandling, Garantiklinik, Genoptræning, Livstruende sygdom – behandlingsgaranti, Patientforsikring, Patientklagenævn, Patientklagenævn og patientforsikring, Patientservice – klage). Disse syv undergrupper bruges kun i svarfordelingerne i bilag 4.

En anden gruppe, hvor færre end 30 personer har modtaget spørgeskemaet, er når der opdeles efter, hvem der stod for henvendelsen til Patientkontoret. I relativ få tilfælde er det ikke oplyst, hvem der henvendte sig, ligesom det enkelte gange har været patientens kommune, praktiserende læge eller hospitalet, der har henvendt sig. For at disse grupper ikke skal blive for små, opdeles der i rapporten kun efter om henvendelse er foretaget af enten "Patienten" eller af "Pårørende".

Patientkontoret er ikke er åben for telefoniske henvendelser fredag, lørdag eller søndag. Derfor er der også færre end 30 brugere, som har fået disse ugedage registreret som henvendesdag, og de få, som trods alt er, tages ikke med i analyserne, når der opdeles på ugedag.

Spørgeskemaet er blevet valideret før udsendelsen, ved at interviewe brugere om, hvordan de forstod spørgeskemaet. Alligevel viser analyser, at der er grund til at tro, at ét enkelt spørgs-

mål ikke har været let forståeligt for alle svarpersonerne. I spørgeskemaet er spørgsmålene 12 til 17 placeret i samme "batteri", og svarskalaen går igen for alle spørgsmålene (fra "meget enig" til "meget uenig", se spørgeskemaet i bilag 4). For de første tre spørgsmål i batteriet gælder det, at man udtrykker sig positivt over for Patientkontoret ved at svare "meget enig" eller "enig". I spørgsmål 15 er det imidlertid omvendt, idet formuleringen er; "Jeg var i tvivl om, *hvordan* Patientkontoret ville følge op på min henvendelse". De efterfølgende to spørgsmål "vender" igen sådan, at "meget enig" giver udtryk for en positiv oplevelse af Patientkontoret. Formålet med at lade spørgsmålet "vende" var at undgå, at besvarelsen af spørgeskemaet kunne køre på "automatpilot". Svarpersonerne skulle således gerne lade sig stoppe af, at "meget enig" pludseligt havde en negativ betydning, hvilket skulle få vedkommende til at læse spørgsmålene grundigere og overveje sine svar nøjere. Der er tegn på, at dette ikke er lykkedes. Således er der en langt større spredning på spørgsmål 15, end der er på tilsvarende spørgsmål om en god/dårlig oplevelse. For spørgsmålene 12, 13, 14, 16 og 17 er der stor sammenhæng mellem, hvad folk svarer (gammaværdier er mellem 0,70 og 0,90). Svarene på spørgsmål 15 hænger dårligere sammen med de øvrige spørgsmål i batteriet (gammaværdier er mellem 0,20 og 0,30). Der er dog en lille positiv sammenhæng mellem spørgsmål 15 og de øvrige. Dette betyder, at mange, der har svaret "meget enig" eller "enig" på spørgsmål 15, også har brugt disse svarmuligheder på de øvrige spørgsmål. Det kunne tyde på, at en del af svarpersonerne er forsat med at svare "meget enig" eller "enig" i den tro, at disse svarkategorier stadig var udtryk for en positiv holdning. Det vil dog kræve en ny undersøgelse at fastslå, at den større spredning på spørgsmål 15 *ikke* er udtryk for, at brugerne reelt er i tvivl om, hvordan Patientkontoret vil følge op på deres henvendelse. Således er det også en mulighed, at de er forsat med at svare "meget enig" eller "enig", fordi de var mindre positive i forhold til Patientkontorets opfølgning.

Bilag 2. RIS, ROS, GODE IDEER eller andre kommentarer.

Er glad for, at Patientkontoret findes, så man kan komme hurtigere igennem systemet til behandling, og [jeg] er efter min mening blevet tilbudt en bedre undersøgelse, end den der oprindeligt var planlagt ([og] måske sparet en gang ventetid).

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg har kun ris. Ventede i tre uger på at høre fra det sygehus, som jeg skulle overføres til. Derpå ringede jeg dertil og fandt ud af, at jeg ikke var kommet derned. Ringede op og fandt ud af, at jeg stadig hørte til på det sygehus, jeg skulle flyttes fra. Det var en stor skuffelse, da jeg i forvejen havde ventet længe.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget dårligt*

Hvorfor fik jeg ikke at vide, at Grenå Sygehus begyndte med knæundersøgelsen fra d. 1. april? Hvorfor så køre til Brædstrup bare en uge før?

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg var i tvivl, om jeg selv skulle afmelde den tid, jeg havde eller om Patientkontoret gjorde det, anden gang jeg talte med jer. Første gang var alt tydeligt og klart.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg var ikke klar over, at det [Patientkontoret] fandtes. Vil helt sikkert benytte det igen, måske som pårørende.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Min læge sagde, at på grund af, at der ikke er nogen behandlingsgaranti, kunne vi ikke bruge Patientkontoret, men jeg blev så syg, at min læge ringede til dem, og så kom der fart i sagerne, og fjorten dage efter er alt klart, så [jeg] skal møde på sygehuset om 12 dage. Tak til Viborg Patientkontor.

[Kommentarer i skrevet andre steder i skemaet: Patientkontoret ringede til mig, så jeg på den måde fik at vide, hvad det var.] [De ordnede det hele på fem dage, og jeg har ventet på, at noget skulle ske gennem lægen i over seks måneder.]

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det eneste vi skulle bruge kontoret ti, var at finde et andet hospital med så kort ventetid som muligt - frem for et år fandt hun et med 4 uger.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Dejlig, imødekommende person i telefonen. God til at forklare - og give udtryk for lægernes dygtighed. God til at bevare overblikket over muligheder i forhold til andet sygehusvalg.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg har kun ros at give, for de vejleder jo én efter, hvilke regler der er.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg har kun rosende ord til de to patientvejledere, som jeg har haft kontakt til. Den sidste vejleder rådede mig ud over hendes område, hvilket har været til stor hjælp for mig, og som jeg er meget taknemmelig for.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ventetiden i telefonen er for lang.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg er fortørnet over, at der kan bruges ressourcer på dette, i stedet for at få afklaret de mange patienter, som er på venteliste. Jeg har en meget dårlig fod, og har fået en tid den 7/12 2009. Jeg skal altså bruge min fod til at gå med, så jeg føler mig ikke godt behandlet. Jeg fik den tid for ca. en måned siden, den 11. marts. Har gået med lidelsen siden 1. december 2008. [Underskrevet patient xxx].

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Ved ikke*

Stor ros.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg synes kun, at jeg har haft ros til de ansatte, de tre gange jeg har haft brug for Patientkontoret.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Vanskeligt at komme i telefonisk kontakt, fx: "De er nu nr. 9 i køen". Ellers venlig betjening.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Patientkontoret rettede hurtig henvendelse til min mor og fik planlagt den rette behandling. Flot arbejde!

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Vi er glade for den mulighed, der bliver givet os, men ville dog ønske, at vi havde mulighed for at vælge et sygehus, som vi er vant til at bruge, og som kender os og vores sygdomsforløb i forvejen.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Da det er fire år siden, jeg kontaktede kontoret, husker jeg ikke særligt godt.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

Vejlederen var meget venlig og spurgte meget til min situation.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg var meget glad denne gang, jeg græd af glæde i telefonen 2009. Første gang var nok sværere at forstå, at de kunne hjælpe så meget, men det var nok fordi det var så nyt for mig, men de var meget flinke over for mig [i] 2007.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg har kun ros til Patientkontoret, da jeg har fået en god behandling og svar på mine spørgsmål.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg har i tre forskellige anledninger haft kontakt til Patientkontoret og har hver gang af forskellige medarbejdere fået en særdeles velkvalificeret og venlig betjening. Der skal normalt en hel del til for at imponere mig.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg havde en god snak med Patientkontoret. Venlig og imødekommende. God og hurtig tilbagemelding.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg var blevet informeret om, at det ikke længere var muligt at få tilbudt behandling via privathospital. Jeg tog chancen og sendte skemaet ind. Fik meget hurtigt telefonisk henvendelse fra P[atientkontoret]. Venlig og fin/god betjening. Var dog undervejs slet ikke klar over, hvor det bar hen ad. Meget positivt overrasket over at få bevilliget behandling på Eira, Skejby. Føler mig utrolig heldig og taknemmelig!! Skal afsted til operation næste uge.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Tak for god behandling. Til daglig har jeg brug for det, og jeg vidste ikke, at der var sådan noget.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

En udvidet åbningstid for telefon ville ikke være en dårlig ide. Bedre koordinatin ved kørsel. Nogle gang samler man sammen i for store områder. Det tager meget lang køretid, når man også er udsat for lang ventetid ved hjemkørsel.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg har kun oplevet de positive sider.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg er meget tilfreds.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg fik en god behandling og hurtig hjælp fra anden siden end hospitalet, hvor der var lang, lang ventetid. Jeg fik god vejledning og har kun positivt at sige.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Pga. lang ventetid i det offentlige, fik jeg tilbudt tid hos en privatpraktiserende læge. Fra 52 ugers ventetid til 0. Det synes jeg var fantastisk, da jeg har haft mange smerter i over et år. Patientkontoret var min redning. En rigtig stor tak.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Ingen ting. [Er] godt tilfreds.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Dejlig professionel og venlig betjening. Var tryk og afklaret efter samtalen.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Har fået en god og hurtig safsbehandling.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ved et tilfælde fik jeg oplyst af en medarbejder på Patientkontoret, at hvis der på indkaldelsen til undersøgelse på sygehuset i Viborg var anført et A eller B i toppen af brevet, var min datter bevilliget til at blive omvisiteret til privat regi - det stod ikke klart for mig efter at have læst al den information, der var vedlagt indkaldelsen!!

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Blev behandlet over alt forventning af [patientvejleder xx].

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Mere udbredt information om, at der findes et Patientkontor, og hvorledes man kommer i kontakt med det.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Gode oplysninger og henvisninger til mine spørgsmål. Tak.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Samlet set til spørgeskemaet: Var vejen til Patientkontoret besværlig? Var vejledningen på Patientkontoret fin?

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Den person, jeg talte med, var meget venlig og gjorde mere, end jeg havde forventet. En rigtig positiv oplevelse.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Nej, det er bare fint.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Patientvejlederen ringede tilbage - fik direkte telefonnummer. Det er meget positivt at have kontakt til Patientkontoret - hjælp virkelig meget.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Patientkontoret virker særdeles professionel og har samtidig evne til at sætte sig ind i patientens problemstilling. Indledende kontakt var via mail og blev ringet op samme dag. Super.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Patientklagenævnet oplyste om jer, og jeg kendte ikke til jer før. Det var en meget god samtale og rådgivning, jeg fik. Det var [identificerbar patientvejleder]. [Patientvejlederen] var meget venlig at tale med og til at rådgive. Det var et lidt vanskeligt område på grund af, det var klage over egen læge, der er nødvendig, da det videre i mit forløb kan få store økonomiske konsekvenser, hvad der er skrevet. Jeg har kun positivt at sige om samtalen og vil, hvis jeg får behov for det, gerne benytte mig af jer igen. Jeg anede intet om jer før patientklagenævnet gjorde opmærksom på jeres eksistens. Men synes det er dejligt at have fået oplyst, I er der, så der er et sted at kontakte, hvis man har brug for det. Hyg jer.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Lang telefontid.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Vejlederen var fuld kompetent, venlig og hurtig - til UG. Det tog for lang tid at komme igennem per telefon.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

47 min. for at komme igennem til PT-kontoret. Det er simpelthen for dårligt at lade syge vente så lang tid i røret! Jeg var nummer 15 i køen, og det bør altså ikke tage 47 min. for at komme igennem.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

God service.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

De par gange jeg har ringet til Patientkontoret, har jeg fået en god og faglig behandlig, så jeg har været godt tilfreds. Venlig hilsen [xx].

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Venlige og forklarende.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det vil selvfølgelig være godt om telefonventetiden kan komme ned, men det er jo nok en politisk disposition, som vil kræve flere ressourcer!

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Er i tvivl om, hvor hurtigt Patientkontoret får videresendt min henvisning. Har ventet i over 14 dage nu og har stadig ikke hørt noget fra det nye sygehus. Jeg har mange smerter, så ventetiden føles meget lang.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Svarene relaterer sig til den første af de to henvendelser, jeg har haft. Den anden henvendelse ville have givet en god evaluering. Det giver ingen mening at give en gennemsnitsvurdering af de to henvendelser.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Dårligt*

Jeg følte mig velkommen og tryk af en meget hjælpsom dame, og jeg følte, jeg kom og fik den hjælp, jeg skulle have i en svær situation.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg vil gerne give ros til Patientkontoret for en hurtig og venlig betjening.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ventetiden er jeres største problem, når man ringer. Ikke nemt, når man arbejder. Ellers fin behandling.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg var henvist til behandling i Viborg med lang ventetid. Patientkontoret anbefalede Give istedet, men herfra har jeg endnu intet hørt, derfor mine "ved ikke".

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg fik ikke det hospital, som vi aftalte, men det var ok med det, jeg fik.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

"Jeg er yderst tilfreds med patientvejlederen. Hun var venlig og meget imødekommende og handlede hurtigt. ""MEGET ROS""."

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Meget glad for deres hjælp til mig for at komme hurtigere gennem behandlingen.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Alt var godt, og jeg fik min tid rykket to måneder frem.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg blev ualmindelig godt vejledt af rådgiver [xx] - tak for det!

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

[Patientkontoret] burde samarbejde mere med hospitalerne, så man bliver sendt det rigtige sted hen første gang.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

Kun ros.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg fik en perfekt vejledning. Havde en dejlig fornemmelse, da jeg havde talt med Patientkontoret.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Patientvejlederen var positiv og meget hjælpsom. Gav mig et direkte nummer, som jeg kunne benytte uden at skulle tilbage i køen som nr. 18, da jeg skulle søge oplysninger angående min henvisning, inden forslag til det videre forløb kunne tilrettelægges.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Forundret over Patientkontorets eksistens, men ellers klarede den medarbejder jeg snakkede med sig godt og overholdt aftalen.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Vi har været utrolig godt tilfreds med hjælp og vejledning fra Patientkontoret.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Et fint indtryk ved min henvendelse. Men efter ca. tre uger har jeg endnu ikke hørt om mit videre forløb.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

Jeg blev henvist til privathospital. Fint nok, men det viste sig, at de ikke havde aftale med sygesikringen (eller hvem det nu er), om at de måtte udføre netop mit indgreb, så det var en ommer. Dette burde I have undersøgt inden tiden. Sørg for at anviste hospital har alle relevante oplysninger, inden patienten indkaldes til undersøgelse det pågældende sted. Det sparer en masse tid for patient og især læge.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg vil rose patientvejleder [xx] for hendes måde at tackle opgaven på.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg henvendte mig for to år siden, hvor jeg fik en fantastisk god behandling dengang. Jeg havde naturligvis forventet samme behandling denne gang. Det var desværre slet ikke tilfældet. [Patientvejlederen] var særdeles flabet og kort for hovedet.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Dårligt*

Jeg har fået god behandling.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Godt tilfreds med den behandling jeg har fået, ved min telefoniske kontakt med patientkontoret.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Fik en tid på sygehus d. 2. juni 09. Ringede til Patientkontoret for en anden tid på et andet sygehus. Fik en ny tid d. 19. juni 09. Undrer mig over, hvordan det kan ske.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg kontaktede Patientkontoret vedrørende ventetid og sygehusvalg. Damen, jeg talte med, var sød og venlig. Hun undersøgte sagen for mig og ringede tilbage i løbet af et par timer med svar. Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg fik.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det er også en fin ide med en kontaktperson til patienten.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

For lang ventetid i telefonen, men da jeg endelig fik kontakt [fik jeg] en meget flot behandling af en meget sød og venlig dame.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

For lang ventetid på telefonen før kontakt, ca. 12 min. For kort åbningstid på telefonen. Venlig og imødekommende. Klar besked. Meget positiv oplevelse.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg har kun ros til Patientkontoret.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg havde en rigtig god oplevelse/samtale, da jeg kontaktede kontoret. Jeg fik en hurtig og faglig vejledning. Jeg havde forventet ventetid på at komme igennem, men telefonen blev taget med det samme. Jeg har tidligere gennem mit arbejde kontaktet kontoret og har måttet vente på at komme igennem, men det forventer jeg også, jeg skal gøre.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Meget fin hjælp. Desværre er det lidt svært at komme igennem telefonisk. Var nr. 12 på ventelisten. Har anbefalet til andre at bruge Patientkontoret. Mange ved ikke, at det findes.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Gerne lidt flere muligheder for at henvise til oversigt om ventelister på internettet.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

Jeg har kun ros. Skulle vente 4 1/2 måned på tid til en scanning i Silkeborg. Ålborg havde ingen ventetid. Efter Patientkontorets henvendelse kunne Silkeborg alligevel henføre mig.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Forstår ikke, at I skrev "kære" til vildt fremmede.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Meget forstående og venlig.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det var først, da jeg modtog papir, der oplyste mig om muligt brug af andre sygehuses ventetider, som jeg så har prøvet at benytte mig af.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg blev oplyst om, at Give Sygehus havde den korteste ventetid. Det er ca. en måned siden, og jeg har intet hørt!

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Ros til en meget venlig dame ved telefonen.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg fik god hjælp og vejledning og hurtig besked fra de respektive sygehuse jeg kunne komme på i stedet for det oprindelige.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Patientkontoret hjalp mig med at få et overblik over mine muligheder, og det er jeg tilfreds med. Ventetiden for at komme igennem til Patientkontoret samt telefonåbningstiderne er jeg mindre tilfreds med, eftersom jeg har et arbejde, som skal passes.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

Servicen var i top bortset fra lang ventetid. Tak.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det er givetvis et ressourcspørgsmål, men Patientkontoret er lukket til frokost. I min situation var det ikke afgørende, men en del mennesker i det private erhvervsliv har ikke mulighed for at ringe op medens de arbejder, de er henvist til at benytte frokostpausen til dette.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Ventetiden var måske længere, da man jo ikke tager tid, når man ringer op og står som nr. 8 i køen.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Ved ikke*

Ventetiden ved telefonen er helt acceptabel. Jeg kender til ventetid på 45. min.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Der er lang tid fra torsdag kl. 14 til mandag kl. 10, når man er grundigt frustreret! Der burde være en hotline.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg var tilfreds.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Mere reklame for at det findes. Viste ikke det fantes. Men efter kontakt - god vejledning.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Da jeg kun har talt med Patientkontoret en gang, kan jeg ikke svare på alle spørgsmål, så jeg har hverken ris eller ros.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor:

Region Midtjylland var meget god. Region Sydjylland, som jeg hører til, har tilbudt mig noget, så jeg stadig får pjecer og kan ringe til jer, to år efter første gang, jeg henvendte mig.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Samme formiddag kl. 11.30 blev min kone ringet op fra Regionshospital Herning, om [at] hun kunne møde op kl. 13.00 til indlæggelse. Hun var der til tiden og blev opereret og er nu hjemme igen. Så det har været de helt rigtige tråde, Patientkontoret har trukket i. TAK.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg talte i telefon med en vejleder med meget stor empati for netop min situation. Dejligt!

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ros.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg kendte ikke noget til Patientkontoret, før min læge orienterede mig om mine muligheder for en hurtigere behandling ved at ringe til jer. I løbet af en uge var jeg i Vejle. Tak for det.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det er ok. Jeg har kun brugt det til at vælge frit sygehusvalg. Tak for hjælpen.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Det er lidt svært for mig at svare på visse spørgsmål, idet jeg vidste helt nøjagtigt, hvilke ting, jeg skulle have svar på (ikke vejledning).

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Man burde oplyse om, hvilke muligheder man har fx i akut røntgen, hvor og hvornår.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Der er mange uafklarede spørgsmål med hensyn til ventelister osv. indtil regeringen finder ud af, hvad der skal gøres her til sommer. Det må både patientvejleder og patienter jo lære at leve med. Det taget i betragtning, fik jeg en god service.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg har udelukkende ros til Patientkontoret. Synes, det er godt at kunne henvende sig, når der er tvivlsspørgsmål og får god og relevant vejledning.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ja - øg reklamen for jer, så fik flere kendskab til jer og jeres ydelser.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ris pga. ventetiden. Ros for vejledninger.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det var en meget venlig og kompetent medarbejder, jeg talte med i telefonen. Jeg følte, at jeg blev taget alvorligt. Der var dog himmelvid forskel på det, jeg fik oplyst på Patientkontoret og på Århus Amtsygehuset (angående en fedmeoperation). Jeg fik at vide, at jeg først kunne ringe igen til juli 09, og otte måneder at vente på at ringe igen, er altså lang tid.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Vi ville gerne, at der fandtes et hæfte med råd og vejledning om, hvad Patientkontoret kan hjælpe og vejlede os om. En som sendes med hver gang. Vi fik ellers en god service, da vi kom igennem. Tak.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg kan ikke forstå, at man ikke bliver henvist til det behandlingssted med korteste ventetid, istedet for at få en tid langt ud i fremtiden, derefter ringer man til Patientkontoret og vupti 4 dage efter er man til undersøgelse !

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Vi er blevet rigtig godt behandlet.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg har to gange haft brug for Patientkontoret og fået en god vejledning. En særlig tak til [xx] for hurtigt at finde ud af, hvor jeg skulle hen. Telefontiden er lidt for lang.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Glædelig overrasket over Patientkontorets personlige vejledning om mine rettigheder.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Godt. Rart med et sted man kan ringe til og få lidt vejledning.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Vi har ikke haft brug for Patientkontoret.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Samlede indtryk af Pt.kontor:

Kompetent og sød vejleder som betjener. Ros.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Telefon helt håbløs. Har flere gange ventet 50 minutter. Patientkontoret må have en aftale med telefonselskabet om at dele den kæmpe fortjeneste, som ventetiden giver. [Skrevet ved spørgsmålet om, hvordan patienten vurderer mulighederne (spørgsmål 220): "Det virker da langt om længe".]

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

Jeg undrede mig over, at første gang jeg prøvede at ringe, der var kontoret lukket på grund af ferie midt i marts måned.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Var meget tilfreds med, at der kun gik fire dage, så havde jeg en tid hos en speciallæge.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ved opringning til Patientkontoret fik vi en god orientering.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ros: Efter halvanden time fik jeg tilbud om privatklinik.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ros.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Hele forløbet har været meget fint. Der gik fire dage fra kontakt til Patientkontor, og til jeg var behandlet på privathospital. Flot!

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg har kun ros tilovers for den hjælp og vejledning, jeg fik.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Det forløb, jeg har været igennem med operation af min højre skulder var super! Men da jeg skulle have min venstre skulder opereret, fik jeg afslag. Og senere tilbudt nyt privathospital, som ville gøre forløbet dyrere, når de var klar på det hospital, jeg først var patient på og ville have været på arbejdsmarkedet meget tidligere.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

Absolut ros, bortset fra lang telefonventetid.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg har ros til Patientkontoret. Hjælp mig til at komme til hurtig til undersøgelse.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det er urimelig svært at komme i kontakt med kontoret per telefon, og flere gange opgav jeg og forsøgte så dagen efter. Jeg har oplevet at være nr. 8 i køen i 20 minutter uden at køen ændrede sig. Da jeg endelig kom igennem, var betjeningen perfekt.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Der burde være flere [telefon]linjer, så man ikke skal vente så længe i telefonen. Venligt personale, meget hjælpsomt.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg var meget glad for at tale med patientvejlederen - en meget imødekommende dame. Jeg fik meget hurtig hjælp til mit videre forløb.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Fin vejledning. Eneste problem for mig var nok telefontidspunktet, da jeg selv arbejder som læge i dagtiden og ofte ikke er ledig i perioden. Kontakt om eftermiddagen ville være mere optimalt.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Der skulle sendes pr. fax til et andet sygehus (anden region). Det kom ikke afsted, før jeg igen kontaktede afsendersygehuset. Der var gået en uge. Måske en tilbagemelding til patient, at papirerne er sendt (generelt).

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Den medarbejder, jeg talte med, virkede positiv og engageret.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg har kun ros for god behandling samt en velformuleret rådgivning.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg skulle have taget blodprøve, men ingen besked om hvornår. Det ville være rart om det blev mere samlet, når man skal til undersøgelse. Der er langt.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Ros.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Rart der er et sted, man kan få råd og hjælp, når man er i tvivl angående sygehus.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ved ikke.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Gerne flere telefonlinjer.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det var yderst positivt, og responsen var effektiv. Hvorfor informeres, der ikke fra Århus Universitetssygehus? [Er det] magtmisbrug?

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg ringede, fordi jeg skulle til øjenlæge i Randers. Det var ikke for nylig - det var i 2007. Jeg talte med en uvenlig dame, der skulle have at vide, om jeg ikke kunne tage bussen. [Med] alt det hun skulle vide, skulle man tro, det var hende, der skulle betale transporten. Jeg går nu stadig til kontrol i Århus, men sørger selv for privatkørsel, da jeg var meget skuffet over samtalen med damen. Jeg har det sidste års tid været i Århus 7-8 gange, så jeg har sparet damen for mange penge. Jeg ved, der er flere, der var skuffet over hende.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

Den største ris angående Patientkontoret er ventetiden i telefonen. Det er ikke acceptabelt at vente næsten 30 min. indtil man får lov til at snakke med nogen.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

Følte mig tryk ved den person, jeg talte i telefon med.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg synes, det var for svært at komme igennem til Patientkontoret. Var i øvrigt heller ikke klar over, at det var den vej, man skulle igennem. Er måske for centralt.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

Jeg var meget glad for at blive taget alvorligt. håber at jeg også får den hjælp jeg har brug for.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Bortset fra ventetiden i telefonen var jeg yderst tilfreds med Patientkontoret. Jeg fik indtryk af, at den pågældende patientvejleder tog fat om problemet med det samme.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Møder en venlig og kompetent [patientvejleder], der vejledte godt.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Nemmere at komme igennem per telefon, end jeg havde forventet.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det var svært første gang overhovedet at finde adresse og tlf.nr. til Patientkontoret. Jeg var omkring hospitalet, kommuneinfo og borgerservice.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Uddrag af min mail af 23. marts 2009 sendt til Regionsformand Bent Hansen: "Nedenstående henvendelse til Patientkontoret i Viborg resulterede i en telefonopringning d.d. fra en flink dame på Patientkontoret, der efter en lang indledning, der udtrykte forståelse for min henvendelse konkluderede, at man i Viborg ikke kunne gøre noget, men at jeg skulle klage direkte til afdelingen på Brædstrup Sygehus. Med min henvendelse efterlyser jeg ikke irettesættelser af sundhedspersonalet, men blot en opfordring til, at man ser på de gældende procedurer, og om nødvendigt ændrer disse til fordel for alle patienter. Som jeg forklarede damen fra Patientkontoret, er det ikke rimeligt, at patienten skal gå ind i en diskussion med sundhedspersonalet og dermed blande sig i deres arbejdsrutiner, det kunne måske senere smitte af på behandlingen ved et genbesøg på hospitalet."

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget dårligt*

Synes, man skulle høre mere om den hjælp, man kan få.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg blev i begyndelsen indkaldt til undersøgelse på endokrinologisk afd. Viborg, pr. 14.12.2009. Det undrede mig, at der skulle gå så lang tid, idet, den med indkaldelsen vedhæftede ventetidsliste, nævnte 5 uger for Viborg. Ved telefonisk kontakt blev det oplyst, at de 5 uger var en gennemsnitlig ventetid. Det blev foreslået, at jeg skulle kontakte Patientkontoret for at høre, om der var mulighed for hurtigere at komme til en diætist på et andet hospital. På Patientkontoret kunne man kun oplyse om de ventetider, jeg allerede kendte fra listen og besøg på nettet, hvilket jo ikke var videre nyttigt for mig. I samtalens løb foreslog vejlederen, at jeg selv skulle undersøge mulighederne på Brædstrup Sygehus, fordi "de har vist noget for overvægtige". Det har jeg gjort og med held, men jeg føler egentlig ikke, at jeg er blevet vejledt fyldestgørende. Det ville være en lidt mere dynamisk tilgang til at hjælpe mig som patient, hvis vejlederen f.eks. havde sagt: "Jeg sender dig lige et link".

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Både/Og*

100% ros. Meget god oplevelse. Mange tak.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Må gerne have lidt mere lokalkendskab, så man bliver henvist i nærheden af ens bopæl, hvis det kan lade sig gøre.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

I skal have en telefontid uden for normal arbejdstid. Det er umuligt at være på arbejde og ringe og bruge så lang tid på samtalen - afkort ventetid i telefonen.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Patientkontoret tog aktivt del i MIN situation, og ikke kun en overfladisk del. Det var kun mig og mit helbred og videre behandling i systemet, så det var rart for mig at vide, at det var min personlige sag!

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg synes, at det er godt, at I findes og tak for den gode modtagelse og den hurtige behandling af min sag på ventelisten.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg synes, det var en fin vejledning, jeg fik, så det må vel være ros.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg vil meget gerne give ros til de to vejledere, som jeg havde kontakt med. Den frustration jeg følte over tid tilbudt fra Viborg Sygehus, forsvandt efter jeg talte med første vejleder. Jeg følte virkelig, at der blev taget hånd om netop min situation.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg tror, det ville være en stor hjælp for mange, hvis de automatisk blev kontaktet af Patientkontoret, hvis ventetiden for behandling er lang. Det kunne også være med til at fordele ressourcerne bedre.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ventetid ved telefon.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Flot. Henviste mig til noget, jeg ikke troede var muligt.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ros.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Henvendte mig til Patientkontoret 17/3 for at få en henvisning til Viborg Sygehus flyttet til Silkeborg Sygehus. Ifølge Patientkontoret ville jeg få en ny indkaldelse fra Silkeborg Sygehus inden for en uge og forundersøgelse inden for fire uger. Nu skriver vi d. 29/3, og jeg har stadig ikke fået en indkaldelse. Måske er det ikke Patientkontorets skyld?

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Åbningstider for telefonisk kontakt burde måske udvides, så telefonkøen bliver mindre eller ikke-eksisterende - "vi ringer, de svarer".

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Måtte ringe op to gange angående: 1) Undersøgelse hos læge. 2) Kom bagefter i tanke om den medfølgende røntgenundersøgelse, [og] var i tvivl om de hørte sammen, eller om vi kun talte om den ene ting.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg forestiller mig, at udvidet telefontid er relevant. Jeg forestiller mig, at "gamle fru Hansen" vil have sværere ved at få kontakt til Patientkontoret - evt. opsøgende til de svageste. Personligt er jeg yderst tilfreds - jeg vil tillade mig at sige, at patientvejlederen er "skyld" i, at jeg ikke er blevet fejlopereret. 1000 tak.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg har kun ros til dem. Har brugt Patientkontoret flere gange - første gang i 2001. Tak.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det er første gang, jeg har været i kontakt med Patientkontoret. Håber, det hjælper mig.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Imødekommende og venlig.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Der er urimelig lang ventetid i telefonen. Jeg var nr. 16 i køen.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Tilfreds.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg føler medarbejderen på Patientkontoret gerne ville hjælpe med at løse mit problem, men det virker lidt spildt, når jeg så i det videre forløb oplever, at det henviste hospital ikke overholder de ventetider, som Patientkontoret opgiver og udsætter min undersøgelse efter 1. bekræftet aftale.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

En god hjælp, da systemet svigtede. Var forundret over, at de ikke ville kontakte mig på mail (skriftligt). Men skulle have mit privatnr. Det er ikke altid lige nemt at forklare sig pr. telefon i en svær situation. Ros.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Ved første henvendelse fik jeg en god information om den praktiske arbejdsgang. Ved anden henvendelse fik jeg klarlagt, hvor jeg kunne komme i behandling. Og den fulgte jeg.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

100% fin service.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Ventetiden ved telefonen var lang.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Det er godt, at vi kan kontakte Patientkontoret og få gode råd og vejledning. Jeg vil helt sikkert bruge Patientkontoret igen, hvis det bliver aktuelt.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

En meget fin vejledning.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Jeg synes, det fungerer fint.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

For sent blev jeg klar over, der var et Patientkontor. Privat øjenlæge anbefalede sig selv inden for 14 dage, fortalte der var et halvt års ventetid kommunalt, så jeg bad ikke om henvisning til sygehus. Min mand er 80 år og skal ikke have dobbelt syn et halvt år, når det kan laves før, så vores feriepenge smutter til operation. Har haft dobbeltsyn et år - øjenlæge i Silkeborg fortalte ikke, det var på grund af grå stær, så vi prøvede i Viborg.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Meget behagelig og imødekommende medarbejder - der tog sig den nødvendige tid til at besvare de stillede spørgsmål. Ønsker - et forbedret telefonsystem, så venten ved telefonen kan undgås f.eks ved at modtage opkaldet med det samme og at sagsbehandleren kan ringe tilbage senere, derved kunne telefontiden også udvides.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Vil gerne rose [xx], som blev min/(vores) kontaktperson. Da vi ikke lige kunne beslutte, hvad vi gerne ville (manglede et alternativ til det tilbudte), fik vi et par ekstra dage til at tænke i, så stress ikke skulle være en faktor for os. Og da vi havde sagt ja tak til den skitserede operation, var hun lynhurtig til at formidle beskeden videre i systemet, så papirerne kunne komme i de rette hænder inden indgrebet – selv om tiden var knap.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Mere oplysning om, hvordan man finder jer.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

[Det er] svært for ældre at gennemskue systemet, især når man har problemer med hørelsen.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Kun ros til den patientvejleder jeg havde kontakt med.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

I 2006 var jeg nr. 17 i køen. I 2009 ringede jeg op kl. 10.00 og kom igennem straks.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Jeg fik en god behandling med hurtig respons.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Kun ros. Knaldgodt arbejde.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Er i det store hele godt tilfreds.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Selv om man har stærke smerter, er det blot at vente flere måneder, det er alt for dårligt.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Dårligt*

Jeg har kun ros for Patientkontoret. Jeg var ikke klar over, at der fandtes et Patientkontor, før jeg ringede til sygehuset i Herning - røntgen.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Eventuelt længere åbningstid. Måtte opgive at komme igennem per telefon i tre dage, da jeg ikke havde tid til den lange ventetid med over femten personer i kø. Fjerde dag var der dog kun 10 i kø, og jeg væbnede mig med tålmodighed.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

Dette spørgeskema er udfyldt i forbindelse med min mands sygdom. Jeg har selv haft kontakt vedrørende mig selv. Der var vejlederen mere aparte, men alt i alt har vi været tilfredse.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Min henvendelse drejede sig i første omgang om at få Sundhedsstyrelsens telefonnummer, da Patientkontoret spurgte hvorfor. Grunden var at min mand var indkaldt til gastroskopi undersøgelse på Odder Sygehus. Der var vedlagt ventetider fra Sundhedsstyrelsen, hvor Århus Universitetshospital, Nørrebrogade, stod med seks uger. Jeg beder Odder Sygehus henvise til Århus Kommunehospital, hvilket de ikke afviste. Senere kom der et brev fra en overlæge på Kommunehospitalet, at de videresendte papirerne til gastroskopi afdelingen på Kommunehospitalet. Da der var gået rimelig lang tid, ringede jeg til Kommunehospitalet, hvor sekretæren sagde, hun havde sendt min mands papirer til Odder, fordi hospitalet overhovedet ikke foretog ambulante undersøgelser på Kommunehospitalet. Resultatet var, at min mands undersøgelse blev forsinket en måned. Derfor undrede det mig både, at Odder Sygehus havde sendt papirerne til Kommunehospitalet, og at Kommunehospitalet og Amtssygehuset stod opført på listen over ventetider.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Meget godt*

OK. Dog er udredning og eventuel behandling usammenhængende. Det må være et stort problem at yde god vejledning under de givne forhold.

Årsag til henvendelse: *Ventetider* Samlede indtryk af Pt.kontor: *Godt*

Bilag 3. Tekstsvær når brugerne først hørte om Patientkontoret et "andet" sted.

Internettet.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Ciconia [Aarhus Privathospital].

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Øjenlæge.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Fra min læge.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Opringning fra patientkontoret.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Privathospital.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Forældre.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Spurgte selv efter skema på ÅKH.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Min mor.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Sundhedsstyrelsen.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Internettet.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Privathospital.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Har henvendt mig før.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Aldrig hørt om.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Vidste, at kontoret eksisterede og opsøgte kontaktoplysninger via internettet.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Nettet.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Fra Patientklagenævnet.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Gennem medierne.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Sekretær på Århus Sygehus.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

På hospitalet.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Min mor.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Gennem Vejle Sygehus via telefonsamtale.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Frederikshavns regionkontor.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Pressen.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Aviser.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Regionshospitalet Horsens.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Hospitalsafdeling.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

På hospitalet.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Spurgt på hospitalet.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Via hospital.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Hospital.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Pr. tlf. ved kontakt til Ålborg Sygehus.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Arbejde.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Hospital.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Pressen.

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

[Hos egen læge, brev fra hospital og gennem bekendte er afkrydset.]

Årsag til henvendelse: *Privat aftalesygehus*

Per telefon ved henvendelse til sygehus.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Gennem pressen.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Overlæge i Viborg.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

It.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Internettet.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Horsens Sygehus.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Han kan ikke huske det.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Fandt på internettet.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

TV.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Fandt det selv på nettet på Region Midtjyllands hjemmeside - Sundhed.

Årsag til henvendelse: *Patientrettigheder og diverse*

Arbejder i sundhedsvæsenet.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Medierne.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Avisen. Stillingsannoncer.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Pressen.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Medierne.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Privathospital.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

Pressen.

Årsag til henvendelse: *Frit sygehusvalg*

På hospital.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Min mand havde brugt det.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Privathospital Dalgas.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Visitationskontoret på Skejby Sygehus.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Kontakt med hospital.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Telefonbog.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Fra sygehuset.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

[Brev fra hospital og gennem pjece er afkrydset].

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Sygeplejen.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Mit arbejde.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Hospital.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Til forundersøgelse på sygehuset.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Almen information.

Årsag til henvendelse: *Ventetider*

Bilag 4. Krydstabeller.

B 4.1. Samlet indtryk

Tabel B.4.2. Hvordan vurderer du Patientkontoret, i forhold til de forventninger du havde, før du henvendte dig?

	Meget godt	Godt	Både/Og	Dårligt	Meget dårligt	n
Alle	51%	38%	8%	1%	1%	415
Køn						
Kvinde	51%	39%	8%	1%	1%	230
Mand	51%	37%	9%	2%	1%	185
Alder						
Under 40 år	48%	34%	15%	2%	2%	67
40 – 49 år	54%	37%	7%	1%	1%	71
50 – 59 år	51%	43%	6%	0%	0%	72
60 – 69 år	55%	31%	10%	3%	1%	115
70 år og derover	47%	46%	4%	1%	2%	90
Skema udfyldt af						
Patient	51%	37%	9%	2%	1%	353
Pårørende	51%	44%	3%	0%	2%	59
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	40%	60%	0%	0%	0%	40
Brev fra hospital	56%	36%	7%	1%	0%	232
Gennem bekendte	43%	38%	16%	3%	0%	37
Gennem pjece	54%	27%	15%	0%	4%	26
Andet	48%	33%	14%	2%	3%	63
Henvendelsesdag						
Mandag	46%	42%	9%	2%	2%	137
Tirsdag	56%	32%	10%	1%	1%	93
Onsdag	48%	45%	2%	2%	2%	86
Torsdag	57%	32%	11%	0%	0%	94
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	63%	34%	1%	1%	0%	73
Befordring	33%	58%	8%	0%	0%	12
Frit sygehusvalg	59%	23%	14%	5%	0%	22
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	48%	42%	6%	0%	3%	64
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	52%	44%	3%	0%	2%	66
Ventetider	48%	37%	12%	2%	1%	145
Diverse	46%	30%	21%	3%	0%	33
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	58%	31%	8%	1%	1%	156
5 – 9 minutter	51%	44%	3%	1%	1%	91
10 – 14 minutter	47%	42%	11%	0%	0%	55
15 minutter og derover	44%	40%	13%	2%	2%	96
Årsag til henvendelse						
Ventetider	48%	37%	12%	2%	1%	145
Privat aftalesygehus	63%	34%	1%	1%	0%	73
Patientrettigheder og diverse	42%	38%	18%	2%	0%	45
Frit sygehusvalg	51%	40%	6%	7%	2%	152

	Meget godt	Godt	Både/Og	Dårligt	Meget dårligt	n
Alle	40%	47%	11%	2%	1%	415
Køn						
Kvinde	42%	46%	1%	2%	0%	231
Mand	36%	48%	12%	2%	2%	184
Alder						
Under 40 år	35%	49%	12%	4%	0%	69
40 – 49 år	40%	44%	14%	1%	1%	73
50 – 59 år	38%	49%	11%	1%	1%	72
60 – 69 år	46%	40%	11%	2%	1%	114
70 år og derover	38%	53%	7%	1%	1%	87
Skema udfyldt af						
Patient	41%	45%	12%	2%	1%	353
Pårørende	36%	56%	5%	3%	0%	59
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	40%	55%	5%	0%	0%	40
Brev fra hospital	41%	47%	10%	1%	1%	234
Gennem bekendte	35%	47%	15%	3%	0%	34
Gennem pjece	37%	48%	11%	0%	4%	27
Andet	40%	39%	16%	3%	2%	62
Henvendelsesdag						
Mandag	33%	51%	14%	1%	1%	138
Tirsdag	42%	47%	8%	3%	0%	93
Onsdag	43%	43%	8%	5%	1%	84
Torsdag	45%	43%	11%	0%	1%	95
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	46%	51%	1%	0%	1%	76
Befordring	0%	79%	11%	11%	0%	9
Frit sygehusvalg	39%	48%	9%	4%	0%	23
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	39%	42%	16%	2%	2%	64
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	45%	46%	8%	0%	2%	67
Ventetider	37%	45%	15%	3%	0%	146
Diverse	40%	43%	13%	0%	3%	30
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	44%	44%	10%	2%	1%	154
5 – 9 minutter	40%	47%	10%	2%	1%	92
10 – 14 minutter	41%	48%	11%	0%	0%	56
15 minutter og derover	33%	49%	14%	2%	2%	96
Årsag til henvendelse						
Ventetider	37%	45%	15%	3%	0%	146
Privat aftalesygehus	46%	51%	1%	0%	1%	76
Patientrettigheder og diverse	31%	51%	13%	3%	3%	39
Frit sygehusvalg	42%	45%	11%	1%	1,3%	154

Tabel B.4.3. Hvad er dit samlede indtryk af Patientkontoret?

	Meget godt	Godt	Både/Og	Dårligt	Meget dårligt	n
Alle	51%	41%	6%	1%	1%	429
Køn						
Kvinde	52%	42%	6%	0%	0%	238
Mand	49%	41%	6%	2%	1%	191
Alder						
Under 40 år	45%	45%	9%	1%	0%	69
40 – 49 år	50%	39%	10%	0%	1%	74
50 – 59 år	47%	45%	8%	0%	0%	74
60 – 69 år	54%	38%	4%	2%	1%	118
70 år og derover	53%	43%	2%	1%	1%	94
Skema udfyldt af						
Patient	50%	41%	7%	1%	1%	366
Pårørende	53%	43%	0%	3%	0%	60
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	50%	50%	0%	0%	0%	42
Brev fra hospital	52%	41%	6%	0%	0%	243
Gennem bekendte	47%	41%	12%	0%	0%	34
Gennem pjece	52%	33%	11%	0%	4%	27
Andet	45%	45%	6%	3%	2%	65
Henvendelsesdag						
Mandag	42%	50%	6%	1%	1%	144
Tirsdag	53%	38%	8%	1%	0%	95
Onsdag	52%	44%	1%	2%	1%	87
Torsdag	61%	31%	8%	0%	0%	98
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	58%	38%	4%	0%	0	76
Befordring	55%	36%	9%	0%	0%	11
Frit sygehusvalg	54%	33%	8%	4%	0%	24
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	49%	44%	5%	2%	2%	66
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	54%	41%	3%	0%	2%	68
Ventetider	45%	46%	7%	2%	0%	151
Diverse	52%	33%	12%	0%	3%	33
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	57%	38%	3%	1%	1%	158
5 – 9 minutter	57%	39%	3%	0%	1%	95
10 – 14 minutter	46%	49%	5%	0%	0%	57
15 minutter og derover	39%	45%	14%	1%	1%	100
Årsag til henvendelse						
Ventetider	45%	46%	7%	2%	0%	151
Privat aftalesygehus	58%	38%	4%	0%	0%	76
Patientrettigheder og diverse	52%	34%	11%	0%	2%	44
Frit sygehusvalg	52%	41%	4%	1%	1%	158

Tabel B.4.4. Hvordan vurderer du de muligheder, du er blevet tilbudt igennem Patientkontoret?

	Meget godt	Godt	Både/Og	Dårligt	Meget dårligt	n
Alle	42%	42%	12%	2%	2%	405
Køn						
Kvinde	46%	39%	13%	1%	1%	221
Mand	38%	47%	10%	3%	2%	184
Alder						
Under 40 år	34%	43%	18%	3%	2%	67
40 – 49 år	43%	35%	17%	3%	3%	72
50 – 59 år	46%	43%	10%	1%	0%	70
60 – 69 år	44%	42%	10%	3%	2%	114
70 år og derover	43%	49%	6%	1%	1%	82
Skema udfyldt af						
Patient	43%	42%	11%	3%	2%	343
Pårørende	39%	48%	12%	0%	2%	59
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	33%	53%	13%	3%	0%	40
Brev fra hospital	47%	42%	9%	1%	1%	228
Gennem bekendte	31%	50%	13%	3%	3%	32
Gennem pjece	37%	37%	22%	0%	4%	27
Andet	37%	40%	18%	3%	2%	62
Henvendelsesdag						
Mandag	36%	50%	12%	1%	1%	139
Tirsdag	42%	42%	14%	2%	1%	89
Onsdag	46%	37%	8%	4%	5%	83
Torsdag	49%	37%	11%	2%	0%	89
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	49%	45%	5%	1%	0%	74
Befordring	42%	50%	8%	0%	0%	12
Frit sygehusvalg	44%	35%	17%	4%	0%	23
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	52%	38%	9%	0%	2%	64
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	52%	44%	5%	0%	0%	64
Ventetider	31%	44%	18%	4%	3%	137
Diverse	36%	42%	16%	3%	3%	31
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	49%	38%	9%	1%	3%	147
5 – 9 minutter	46%	42%	10%	1%	1%	88
10 – 14 minutter	37%	48%	13%	2%	0%	54
15 minutter og derover	33%	44%	18%	4%	1%	96
Årsag til henvendelse						
Ventetider	31%	44%	18%	4%	3%	137
Privat aftalesygehus	49%	45%	5%	1%	0%	74
Patientrettigheder og diverse	37%	44%	14%	2%	2%	43
Frit sygehusvalg	50%	40%	9%	1%	1%	151

B.4.2. Hjælp og vejledning

Tabel B.4.5. Hvordan var Patientkontoret til at give dig overblik over dine muligheder i sundhedsvæsenet?

	Meget godt	Godt	Både/Og	Dårligt	Meget dårligt	n
Alle	59%	32%	7%	2%	1%	430
Køn						
Kvinde	60%	31%	8%	2%	0%	238
Mand	57%	33%	7%	3%	1%	192
Alder						
Under 40 år	49%	39%	9%	3%	0%	71
40 – 49 år	62%	27%	8%	1%	1%	73
50 – 59 år	61%	32%	4%	3%	0%	72
60 – 69 år	62%	28%	7%	2%	1%	121
70 år og derover	57%	33%	8%	2%	0%	93
Skema udfyldt af						
Patient	59%	31%	7%	3%	1%	366
Pårørende	58%	37%	5%	0%	0%	59
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	73%	23%	5%	0%	0%	44
Brev fra hospital	57%	34%	7%	2%	0%	244
Gennem bekendte	54%	30%	16%	0%	0%	37
Gennem pjece	70%	11%	15%	0%	4%	27
Andet	52%	40%	5%	3%	0%	62
Henvendelsesdag						
Mandag	55%	38%	6%	2%	0%	141
Tirsdag	59%	32%	6%	3%	0%	97
Onsdag	61%	28%	6%	3%	2%	89
Torsdag	63%	27%	10%	0%	0%	98
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	72%	23%	5%	0%	0%	78
Befordring	55%	46%	0%	0%	0%	11
Frit sygehusvalg	58%	25%	13%	4%	0%	24
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	56%	33%	9%	0%	2%	66
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	59%	36%	1%	3%	0%	69
Ventetider	56%	32%	7%	4%	1%	150
Diverse	44%	38%	19%	0%	0%	32
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	65%	27%	6%	1%	1%	156
5 – 9 minutter	63%	29%	6%	1%	1%	97
10 – 14 minutter	54%	40%	4%	2%	0%	57
15 minutter og derover	50%	35%	12%	4%	0%	101
Årsag til henvendelse						
Ventetider	56%	32%	7%	4%	1%	150
Privat aftalesygehus	72%	23%	5%	0%	0%	78
Patientrettigheder og diverse	47%	40%	14%	0%	0%	43
Frit sygehusvalg	58%	33%	6%	2%	1%	159

Table B.4.6. Hvordan var Patientkontoret til hurtigt at yde den hjælp og vejledning, du havde behov for.

	Meget godt	Godt	Både/Og	Dårligt	Meget dårligt	n
Alle	60%	31%	6%	1%	1%	
Køn						
Kvinde	60%	32%	6%	1%	0%	241
Mand	61%	29%	6%	2%	3%	194
Alder						
Under 40 år	49%	40%	9%	3%	0%	70
40 – 49 år	61%	29%	8%	0%	1%	75
50 – 59 år	63%	30%	6%	1%	0%	73
60 – 69 år	66%	25%	4%	2%	3%	122
70 år og derover	60%	33%	5%	1%	1%	95
Skema udfyldt af						
Patient	60%	31%	6%	2%	2%	370
Pårørende	63%	30%	7%	0%	0%	60
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	71%	30%	0%	0%	0%	44
Brev fra hospital	57%	34%	6%	1%	1%	244
Gennem bekendte	60%	27%	11%	0%	3%	37
Gennem pjece	75%	14%	7%	0%	4%	28
Andet	59%	31%	8%	2%	2%	65
Henvendelsesdag						
Mandag	55%	37%	4%	1%	2%	145
Tirsdag	63%	30%	5%	2%	0%	96
Onsdag	63%	26%	6%	2%	3%	89
Torsdag	65%	26%	9%	0%	0%	100
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	70%	27%	4%	0%	0%	79
Befordring	50%	42%	8%	0%	0%	12
Frit sygehusvalg	50%	33%	13%	0%	4%	24
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	61%	30%	8%	0%	2%	66
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	65%	29%	4%	0%	1%	69
Ventetider	56%	34%	5%	4%	1%	151
Diverse	59%	27%	9%	0%	6%	34
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	67%	27%	4%	1%	1%	160
5 – 9 minutter	61%	33%	4%	1%	1%	97
10 – 14 minutter	59%	33%	9%	0%	0%	58
15 minutter og derover	54%	33%	8%	4%	2%	101
Årsag til henvendelse						
Ventetider	56%	34%	5%	4%	1%	151
Privat aftalesygehus	70%	27%	4%	0%	0%	79
Patientrettigheder og diverse	57%	30%	9%	0%	4%	46
Frit sygehusvalg	61%	30%	7%	0%	2%	159

Tabel B.4.7. Hvordan var Patientkontoret til at rådgive dig om dine muligheder?

	Meget godt	Godt	Både/Og	Dårligt	Meget dårligt	n
Alle	61%	30%	6%	2%	1%	431
Køn						
Kvinde	62%	30%	7%	1%	0%	238
Mand	59%	31%	6%	2%	2%	193
Alder						
Under 40 år	49%	39%	10%	1%	0%	71
40 – 49 år	66%	23%	10%	0%	1%	73
50 – 59 år	65%	28%	6%	1%	0%	71
60 – 69 år	64%	27%	5%	2%	3%	122
70 år og derover	57%	35%	3%	3%	1%	94
Skema udfyldt af						
Patient	61%	30%	6%	2%	1%	366
Pårørende	60%	32%	8%	0%	0%	60
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	67%	33%	0%	0%	0%	43
Brev fra hospital	68%	31%	6%	1%	1%	243
Gennem bekendte	51%	38%	5%	3%	3%	37
Gennem pjece	67%	22%	7%	0%	4%	27
Andet	56%	30%	11%	2%	2%	63
Henvendelsesdag						
Mandag	58%	33%	6%	1%	2%	143
Tirsdag	63%	27%	7%	3%	0%	97
Onsdag	58%	34%	3%	2%	2%	88
Torsdag	65%	28%	7%	0%	0%	98
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	76%	21%	4%	0%	0%	78
Befordring	64%	36%	0%	0%	0%	11
Frit sygehusvalg	46%	42%	4%	4%	4%	24
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	62%	29%	8%	0%	2%	65
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	64%	35%	0%	0%	1%	69
Ventetider	55%	32%	10%	3%	0%	151
Diverse	52%	30%	9%	3%	6%	33
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	67%	24%	7%	1%	1%	158
5 – 9 minutter	64%	29%	4%	2%	1%	96
10 – 14 minutter	54%	42%	2%	2%	0%	57
15 minutter og derover	53%	34%	9%	2%	2%	102
Årsag til henvendelse						
Ventetider	55%	32%	10%	3%	0%	151
Privat aftalesygehus	76%	21%	4%	0%	0%	78
Patientrettigheder og diverse	55%	32%	7%	2%	5%	44
Frit sygehusvalg	60%	34%	4%	1%	2%	158

Tabel B.4.8. Patientvejlederen var venlig og imødekommende.

	Meget enig	Enig	Hverken/Eller	Uenig	Meget uenig	n
Alle	76%	20%	2%	1%	1%	437
Køn						
Kvinde	76%	21%	2%	0%	0%	242
Mand	76%	20%	2%	2%	1%	195
Alder						
Under 40 år	65%	30%	3%	1%	1%	71
40 – 49 år	79%	17%	3%	0%	1%	75
50 – 59 år	76%	23%	1%	0%	0%	74
60 – 69 år	78%	18%	2%	3%	0%	122
70 år og derover	81%	16%	2%	1%	0%	95
Skema udfyldt af						
Patient	76%	20%	2%	1%	0%	373
Pårørende	78%	18%	0%	2%	2%	60
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	79%	21%	0%	0%	0%	42
Brev fra hospital	80%	18%	2%	0%	0%	246
Gennem bekendte	64%	28%	6%	3%	0%	36
Gennem pjece	71%	25%	0%	0%	4%	28
Andet	73%	21%	2%	3%	2%	66
Henvendelsesdag						
Mandag	72%	23%	4%	1%	0%	147
Tirsdag	81%	15%	1%	2%	1%	96
Onsdag	76%	20%	0%	2%	1%	89
Torsdag	77%	21%	2%	0%	0%	101
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	86%	13%	1%	0%	0%	77
Befordring	58%	42%	0%	0%	0%	12
Frit sygehusvalg	70%	22%	4%	4%	0%	23
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	79%	17%	2%	0%	3%	66
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	78%	20%	1%	0%	0%	69
Ventetider	72%	25%	2%	1%	0%	155
Diverse	74%	11%	6%	9%	0%	35
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	79%	18%	1%	2%	1%	161
5 – 9 minutter	79%	19%	0%	1%	1%	96
10 – 14 minutter	72%	28%	0%	0%	0%	57
15 minutter og derover	71%	22%	8%	0%	0%	102
Årsag til henvendelse						
Ventetider	72%	25%	2%	1%	0%	155
Privat aftalesygehus	86%	13%	1%	0%	0%	77
Patientrettigheder og diverse	70%	19%	4%	6%	0%	47
Frit sygehusvalg	77%	19%	2%	1%	1%	158

Tabel B.4.9. Patientkontoret gav mig en vejledning, der tog udgangspunkt i netop min situation.

	Meget enig	Enig	Hverken/Eller	Uenig	Meget uenig	n
Alle	60%	33%	5%	2%	0%	422
Køn						
Kvinde	64%	29%	6%	1%	0%	235
Mand	55%	55%	3%	2%	1%	187
Alder						
Under 40 år	54%	37%	7%	1%	0%	70
40 – 49 år	62%	27%	7%	3%	1%	73
50 – 59 år	59%	37%	1%	3%	0%	73
60 – 69 år	59%	34%	5%	2%	0%	117
70 år og derover	66%	30%	3%	0%	0%	89
Skema udfyldt af						
Patient	61%	32%	5%	2%	0%	358
Pårørende	55%	40%	3%	2%	0%	60
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	64%	36%	0%	0%	0%	39
Brev fra hospital	62%	33%	4%	1%	0%	293
Gennem bekendte	53%	32%	9%	6%	0%	34
Gennem pjece	63%	33%	0%	0%	4%	27
Andet	52%	37%	8%	3%	0%	65
Henvendelsesdag						
Mandag	55%	40%	4%	1%	0%	141
Tirsdag	60%	35%	4%	1%	0%	94
Onsdag	60%	31%	6%	2%	1%	84
Torsdag	70%	24%	3%	3%	0%	98
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	66%	33%	1%	0%	0%	76
Befordring	50%	42%	0%	8%	0%	12
Frit sygehusvalg	52%	30%	9%	9%	0%	23
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	59%	29%	8%	3%	2%	65
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	59%	38%	3%	0%	0%	66
Ventetider	59%	34%	6%	1%	0%	149
Diverse	68%	26%	3%	3%	0%	31
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	64%	29%	6%	1%	0%	157
5 – 9 minutter	66%	28%	2%	2%	1%	92
10 – 14 minutter	53%	46%	2%	0%	0%	55
15 minutter og derover	52%	39%	7%	2%	0%	100
Årsag til henvendelse						
Ventetider	59%	34%	6%	1%	0%	149
Privat aftalesygehus	66%	33%	1%	0%	0%	76
Patientrettigheder og diverse	63%	30%	2%	5%	0%	43
Frit sygehusvalg	58%	33%	6%	3%	1%	154

Tabel B.4.10. Efter min kontakt med Patientkontoret var jeg mere afklaret omkring, hvilke muligheder jeg ville gøre brug af.

	Meget enig	Enig	Hverken/Eller	Uenig	Meget uenig	n
Alle	53%	38%	8%	1%	1%	420
Køn						
Kvinde	53%	39%	7%	0%	0%	232
Mand	53%	37%	8%	1%	2%	188
Alder						
Under 40 år	50%	39%	10%	1%	0%	70
40 – 49 år	51%	39%	6%	3%	1%	72
50 – 59 år	60%	35%	4%	0%	1%	72
60 – 69 år	50%	40%	9%	0%	2%	119
70 år og derover	54%	38%	8%	0%	0%	87
Skema udfyldt af						
Patient	54%	37%	8%	1%	1%	358
Pårørende	48%	43%	9%	0%	0%	58
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	70%	20%	10%	0%	0%	40
Brev fra hospital	54%	40%	5%	1%	0%	238
Gennem bekendte	39%	50%	11%	0%	0%	36
Gennem pjece	67%	19%	11%	0%	4%	27
Andet	40%	44%	13%	0%	3%	62
Henvendelsesdag						
Mandag	47%	43%	10%	0%	1%	141
Tirsdag	58%	34%	6%	1%	1%	89
Onsdag	52%	39%	6%	1%	2%	87
Torsdag	58%	36%	5%	1%	0%	98
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	66%	32%	3%	0%	0%	76
Befordring	58%	33%	8%	0%	0%	12
Frit sygehusvalg	52%	39%	4%	4%	0%	23
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	50%	45%	3%	0%	2%	64
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	55%	42%	3%	0%	0%	64
Ventetider	47%	36%	14%	1%	1%	151
Diverse	47%	40%	10%	0%	3%	30
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	57%	34%	8%	1%	1%	154
5 – 9 minutter	50%	41%	7%	0%	2%	95
10 – 14 minutter	53%	45%	2%	0%	0%	53
15 minutter og derover	49%	39%	10%	2%	0%	99
Årsag til henvendelse						
Ventetider	47%	36%	14%	1%	1%	151
Privat aftalesygehus	66%	32%	3%	0%	0%	76
Patientrettigheder og diverse	50%	38%	10%	0%	2%	42
Frit sygehusvalg	52%	43%	3%	1%	1%	151

Tabel B.4.11. Jeg var i tvivl om, hvordan Patientkontoret ville følge op på min henvendelse.

	Meget enig	Enig	Hverken/Eller	Uenig	Meget uenig	n
Alle	11%	20	%19	%26	24%	358
Køn						
Kvinde	10%	20%	20%	26%	25%	194
Mand	12%	21%	17%	27%	23%	164
Alder						
Under 40 år	2%	14%	27%	29%	29%	59
40 – 49 år	6%	19%	18%	32%	25%	63
50 – 59 år	6%	22%	13%	28%	32%	69
60 – 69 år	18%	25%	14%	24%	19%	103
70 år og derover	16%	19%	27%	22%	17%	64
Skema udfyldt af						
Patient	11%	21%	19%	26%	24%	312
Pårørende	7%	21%	18%	30%	25%	44
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	19%	16%	16%	25%	25%	32
Brev fra hospital	9%	23%	17%	29%	23%	203
Gennem bekendte	9%	28%	29%	13%	22%	32
Gennem pjece	17%	0%	33%	21%	30%	24
Andet	9%	19%	13%	28%	30%	53
Henvendelsesdag						
Mandag	10%	20%	20%	27%	24%	113
Tirsdag	14%	20%	13%	26%	28%	80
Onsdag	11%	20%	20%	31%	19%	75
Torsdag	9%	20%	21%	22%	27%	85
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	11%	19%	8%	29%	32%	72
Befordring	0%	43%	14%	29%	14%	7
Frit sygehusvalg	11%	16%	21%	37%	16%	19
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	13%	31%	15%	21%	21%	62
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	8%	13%	15%	36%	28%	61
Ventetider	11%	19%	28%	20%	22%	113
Diverse	13%	21%	25%	25%	17%	24
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	10%	16%	19%	28%	27%	132
5 – 9 minutter	6%	22%	19%	30%	23%	78
10 – 14 minutter	24%	24%	17%	21%	14%	42
15 minutter og derover	9%	23%	20%	26%	23%	92
Årsag til henvendelse						
Ventetider	11%	19%	28%	20%	22%	113
Privat aftalesygehus	11%	19%	8%	30%	32%	72
Patientrettigheder og diverse	10%	26%	23%	26%	16%	31
Frit sygehusvalg	11%	21%	16%	30%	23%	142

Tabel B.4.12. Patientkontoret var hurtig til at følge op på min henvendelse.

	Meget enig	Enig	Hverken/Eller	Uenig	Meget uenig	n
Alle	58%	30%	9%	2%	2%	370
Køn						
Kvinde	64%	26%	7%	3%	1%	204
Mand	50%	36%	10%	2%	2%	166
Alder						
Under 40 år	39%	42%	14%	5%	0%	59
40 – 49 år	60%	22%	11%	5%	3%	65
50 – 59 år	59%	33%	6%	0%	2%	66
60 – 69 år	63%	27%	8%	1%	2%	107
70 år og derover	62%	29%	7%	1%	1%	73
Skema udfyldt af						
Patient	60%	27%	9%	3%	2%	322
Pårørende	44%	49%	7%	0%	0%	45
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	64%	31%	6%	0%	0%	36
Brev fra hospital	61%	28%	7%	2%	2%	211
Gennem bekendte	48%	36%	13%	3%	0%	31
Gennem pjece	59%	26%	11%	0%	4%	27
Andet	48%	36%	14%	0%	2%	50
Henvendelsesdag						
Mandag	55%	36%	6%	2%	2%	126
Tirsdag	61%	26%	7%	4%	3%	81
Onsdag	55%	29%	12%	3%	1%	73
Torsdag	61%	28%	9%	0%	1%	85
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	74%	22%	3%	0%	1%	77
Befordring	40%	40%	20%	0%	0%	10
Frit sygehusvalg	43%	48%	5%	5%	0%	21
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	60%	25%	10%	2%	3%	63
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	61%	29%	5%	2%	3%	62
Ventetider	47%	34%	15%	5%	0%	109
Diverse	57%	32%	7%	0%	4%	28
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	62%	26%	9%	1%	1%	138
5 – 9 minutter	58%	31%	8%	3%	1%	80
10 – 14 minutter	60%	31%	7%	0%	2%	45
15 minutter og derover	50%	34%	10%	4%	2%	91
Årsag til henvendelse						
Ventetider	47%	34%	15%	5%	0%	109
Privat aftalesygehus	74%	22%	3%	0%	1%	77
Patientrettigheder og diverse	53%	34%	11%	0%	3%	38
Frit sygehusvalg	58%	30%	7%	2%	3%	146

Tabel B.4.13. Jeg fik indtryk af, at patientvejlederen var fagligt dygtig.

	Meget enig	Enig	Hverken/Eller	Uenig	Meget uenig	n
Alle	61%	29%	8%	1%	1%	421
Køn						
Kvinde	64%	27%	9%	0%	0%	231
Mand	58%	32%	7%	2%	1%	190
Alder						
Under 40 år	46%	34%	16%	3%	0%	67
40 – 49 år	69%	21%	7%	1%	1%	72
50 – 59 år	62%	34%	4%	0%	0%	73
60 – 69 år	64%	26%	8%	1%	1%	119
70 år og derover	62%	32%	6%	0%	0%	90
Skema udfyldt af						
Patient	63%	28%	8%	1%	1%	360
Pårørende	52%	38%	9%	2%	0%	58
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	68%	28%	5%	0%	0%	40
Brev fra hospital	62%	30%	7%	1%	0%	240
Gennem bekendte	63%	25%	13%	0%	0%	32
Gennem pjece	67%	22%	7%	0%	4%	27
Andet	52%	34%	11%	2%	2%	64
Henvendelsesdag						
Mandag	60%	31%	8%	1%	1%	139
Tirsdag	59%	35%	5%	0%	0%	91
Onsdag	59%	30%	10%	0%	1%	87
Torsdag	68%	21%	9%	2%	0%	99
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	73%	26%	1%	0%	0%	74
Befordring	50%	50%	0%	0%	0%	10
Frit sygehusvalg	42%	38%	17%	4%	0%	24
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	62%	25%	11%	2%	2%	65
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	60%	35%	4%	0%	0%	68
Ventetider	59%	29%	11%	1%	0%	149
Diverse	65%	23%	10%	0%	3%	31
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	67%	23%	8%	1%	1%	154
5 – 9 minutter	62%	32%	5%	0%	1%	92
10 – 14 minutter	53%	40%	7%	0%	0%	58
15 minutter og derover	58%	30%	10%	2%	0%	99
Årsag til henvendelse						
Ventetider	58%	31%	9%	1%	1%	157
Privat aftalesygehus	61%	29%	7%	0%	2%	41
Patientrettigheder og diverse	73%	26%	1%	0%	0%	74
Frit sygehusvalg	59%	29%	11%	1%	0%	149

Tabel B.4.14. Hvordan vurderer du, at patientvejlederen var til at inddrage dig i, hvad der skulle ske i dit forløb?

	Jeg blev inddraget for meget	Jeg blev inddraget i passende omfang	Jeg blev inddraget for lidt	n
Alle	5%	90%	5%	382
Køn				
Kvinde	41%	33%	15%	236
Mand	33%	36%	20%	187
Alder				
Under 40 år	40%	33%	12%	67
40 – 49 år	39%	28%	28%	72
50 – 59 år	36%	33%	14%	73
60 – 69 år	38%	40%	15%	118
70 år og derover	34%	34%	19%	93
Skema udfyldt af				
Patient	36%	34%	19%	359
Pårørende	44%	36%	12%	59
Kendskab til Patientkontoret				
Hos egen læge	33%	50%	10%	40
Brev fra hospital	35%	34%	19%	243
Gennem bekendte	37%	31%	23%	35
Gennem pjece	38%	38%	8%	26
Andet	39%	31%	20%	61
Henvendelsesdag				
Mandag	21%	37%	24%	142
Tirsdag	41%	40%	15%	93
Onsdag	46%	32%	15%	87
Torsdag	49%	28%	12%	97
Anledning til henvendelse - undergrupper				
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	40%	31%	18%	77
Befordring	18%	45%	27%	11
Frit sygehusvalg	27%	45%	18%	22
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	37%	31%	20%	65
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	37%	39%	6%	67
Ventetider	40%	31%	20%	149
Diverse	31%	44%	19%	32
Oplevet ventetid				
Under 5 minutter	76%	18%	5%	153
5 – 9 minutter	26%	58%	14%	95
10 – 14 minutter	12%	49%	28%	57
15 minutter og derover	1%	28%	35%	102
Årsag til henvendelse				
Ventetider	36%	36%	14%	154
Privat aftalesygehus	28%	44%	21%	43
Patientrettigheder og diverse	40%	31%	18%	77
Frit sygehusvalg				

B.4.3. Patientkontorets synlighed og tilgængelighed.

Tabel B.4.15. Det var fra begyndelsen klart for mig, at der fandtes et Patientkontor, hvor jeg kunne henvende mig.

	Meget enig	Enig	Hverken/Eller	Uenig	Meget uenig	n
Alle	26%	35%	14%	16%	9%	418
Køn						
Kvinde	28%	36%	12%	15%	8%	233
Mand	24%	34%	15%	17%	10%	185
Alder						
Under 40 år	17%	29%	15%	23%	17%	66
40 – 49 år	23%	37%	16%	18%	5%	73
50 – 59 år	26%	39%	10%	13%	13%	70
60 – 69 år	27%	41%	12%	14%	7%	120
70 år og derover	36%	28%	16%	15%	6%	89
Skema udfyldt af						
Patient	26%	35%	13%	17%	8%	355
Pårørende	28%	33%	14%	12%	14%	58
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	23%	33%	12%	26%	7%	43
Brev fra hospital	26%	40%	16%	13%	5%	235
Gennem bekendte	26%	31%	11%	23%	9%	35
Gennem pjece	35%	31%	15%	12%	8%	26
Andet	26%	21%	8%	23%	23%	62
Henvendelsesdag						
Mandag	17%	40%	17%	15%	11%	140
Tirsdag	29%	33%	11%	21%	7%	91
Onsdag	27%	32%	15%	14%	11%	84
Torsdag	36%	34%	10%	13%	7%	98
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	28%	36%	17%	13%	7%	76
Befordring	10%	50%	10%	20%	10%	10
Frit sygehusvalg	30%	52%	4%	9%	4%	23
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	30%	40%	11%	16%	3%	63
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	33%	35%	11%	17%	3%	63
Ventetider	23%	29%	17%	17%	14%	150
Diverse	18%	36%	9%	21%	15%	33
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	26%	31%	12%	19%	11%	151
5 – 9 minutter	34%	33%	15%	12%	5%	97
10 – 14 minutter	28%	40%	13%	15%	4%	53
15 minutter og derover	16%	42%	11%	18%	12%	97
Årsag til henvendelse						
Ventetider	32%	40%	10%	15%	3%	149
Privat aftalesygehus	16%	40%	9%	21%	14%	43
Patientrettigheder og diverse	28%	36%	17%	13%	7%	76
Frit sygehusvalg	23%	29%	17%	17%	14%	150

Tabel B.4.16. Det var fra begyndelsen tydeligt for mig, *hvilke* ting Patientkontoret kunne hjælpe med.

	Meget enig	Enig	Hverken/Eller	Uenig	Meget uenig	n
Alle	21%	32%	21%	17%	9%	406
Køn						
Kvinde	23%	31%	22%	17%	8%	221
Mand	19%	34%	21%	16%	11%	185
Alder						
Under 40 år	14%	22%	37%	17%	11%	65
40 – 49 år	18%	33%	24%	17%	8%	72
50 – 59 år	21%	25%	21%	18%	15%	67
60 – 69 år	23%	38%	17%	15%	7%	117
70 år og derover	26%	35%	14%	18%	7%	85
Skema udfyldt af						
Patient	22%	32%	21%	17%	8%	344
Pårørende	19%	32%	21%	14%	14%	57
Kendskab til Patientkontoret						
Hos egen læge	26%	33%	14%	21%	7%	43
Brev fra hospital	23%	36%	22%	13%	7%	224
Gennem bekendte	9%	26%	34%	29%	3%	35
Gennem pjece	35%	12%	31%	15%	8%	26
Andet	11%	33%	11%	23%	21%	61
Henvendelsesdag						
Mandag	16%	33%	25%	16%	10%	134
Tirsdag	23%	34%	20%	15%	8%	91
Onsdag	22%	25%	25%	20%	9%	81
Torsdag	26%	35%	16%	16%	7%	95
Anledning til henvendelse - undergrupper						
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	31%	28%	16%	15%	9%	74
Befordring	10%	50%	20%	20%	0%	10
Frit sygehusvalg	17%	43%	22%	13%	4%	23
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	27%	34%	19%	18%	2%	62
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	21%	34%	21%	21%	3%	62
Ventetider	15%	29%	26%	14%	15%	145
Diverse	17%	33%	17%	20%	13%	30
Oplevet ventetid						
Under 5 minutter	22%	28%	20%	19%	11%	151
5 – 9 minutter	28%	33%	20%	14%	5%	94
10 – 14 minutter	22%	38%	24%	12%	4%	50
15 minutter og derover	15%	32%	24%	17%	12%	93
Årsag til henvendelse						
Ventetider	23%	35%	20%	18%	3%	147
Privat aftalesygehus	15%	38%	18%	20%	10%	40
Patientrettigheder og diverse	31%	28%	16%	15%	9%	74
Frit sygehusvalg	15%	29%	26%	14%	15%	145

Tabel B.4.17. Var det svært at komme i kontakt med Patient-kontoret?

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i mindre grad	Nej, slet ikke	n
Alle	11%	23%	21%	45%	434
Køn					
Kvinde	10%	23%	20%	47%	241
Mand	12%	23%	23%	42%	193
Alder					
Under 40 år	10%	19%	20%	51%	70
40 – 49 år	12%	28%	7%	54%	76
50 – 59 år	13%	19%	29%	39%	72
60 – 69 år	10%	25%	22%	43%	119
70 år og derover	11%	23%	27%	39%	97
Skema udfyldt af					
Patient	12%	24%	20%	44%	368
Pårørende	3%	18%	28%	50%	60
Kendskab til Patientkontoret					
Hos egen læge	7%	23%	26%	44%	43
Brev fra hospital	13%	25%	19%	43%	246
Gennem bekendte	8%	22%	30%	41%	37
Gennem pjece	15%	15%	19%	50%	26
Andet	8%	20%	22%	50%	64
Henvendelsesdag					
Mandag	20%	32%	18%	31%	146
Tirsdag	6%	19%	27%	48%	96
Onsdag	7%	20%	20%	52%	88
Torsdag	7%	17%	21%	55%	100
Anledning til henvendelse - undergrupper					
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	12%	17%	17%	55%	77
Befordring	8%	17%	33%	42%	12
Frit sygehusvalg	13%	13%	43%	30%	23
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	15%	25%	18%	42%	67
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	13%	15%	31%	41%	68
Ventetider	7%	30%	18%	46%	152
Diverse	17%	29%	14%	40%	35
Oplevet ventetid					
Under 5 minutter	2%	3%	19%	76%	160
5 – 9 minutter	5%	21%	30%	44%	96
10 – 14 minutter	7%	47%	26%	21%	58
15 minutter og derover	34%	44%	13%	9%	102
Årsag til henvendelse					
Ventetider	14%	19%	27%	40%	158
Privat aftalesygehus	15%	26%	19%	40%	47
Patientrettigheder og diverse	12%	17%	17%	55%	77
Frit sygehusvalg	7%	30%	18%	46%	152

Tabel B.4.18. Er du tilfreds med Patientkontorets telefonåbningstid? (mandag-torsdag kl. 10-14)

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i mindre grad	Nej, slet ikke	n
Alle	29%	46%	17%	9%	415
Køn					
Kvinde	29%	50%	14%	7%	228
Mand	29%	42%	19%	10%	187
Alder					
Under 40 år	18%	45%	27%	10%	67
40 – 49 år	31%	44%	14%	11%	72
50 – 59 år	26%	52%	15%	8%	66
60 – 69 år	34%	41%	15%	10%	119
70 år og derover	31%	51%	14%	4%	91
Skema udfyldt af					
Patient	31%	45%	16%	9%	350
Pårørende	20%	50%	22%	8%	60
Kendskab til Patientkontoret					
Hos egen læge	35%	47%	12%	7%	43
Brev fra hospital	28%	46%	17%	9%	233
Gennem bekendte	31%	43%	14%	11%	35
Gennem pjece	33%	50%	8%	8%	24
Andet	25%	45%	22%	8%	64
Henvendelsesdag					
Mandag	24%	47%	19%	10%	135
Tirsdag	30%	48%	13%	9%	91
Onsdag	33%	42%	16%	10%	89
Torsdag	32%	47%	15%	6%	95
Anledning til henvendelse - undergrupper					
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	27%	48%	16%	9%	75
Befordring	18%	73%	9%	0%	11
Frit sygehusvalg	19%	48%	14%	19%	21
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	31%	44%	18%	8%	62
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	39%	36%	18%	6%	66
Ventetider	24%	50%	16%	10%	147
Diverse	39%	36%	21%	3%	33
Oplevet ventetid					
Under 5 minutter	34%	45%	14%	7%	155
5 – 9 minutter	36%	49%	11%	4%	95
10 – 14 minutter	30%	38%	25%	8%	53
15 minutter og derover	14%	47%	23%	15%	97
Årsag til henvendelse					
Ventetider	33%	41%	17%	9%	149
Privat aftalesygehus	34%	45%	18%	2%	44
Patientrettigheder og diverse	27%	48%	16%	9%	75
Frit sygehusvalg	24%	50%	16%	10%	147

Tabel B.4.19. Var den ventetid du oplevede i telefonen acceptabel?

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i mindre grad	Nej, slet ikke	n
Alle	37%	34%	18%	11%	423
Køn					
Kvinde	41%	33%	15%	11%	236
Mand	33%	36%	20%	11%	187
Alder					
Under 40 år	40%	33%	12%	15%	67
40 – 49 år	39%	28%	28%	6%	72
50 – 59 år	36%	33%	14%	18%	73
60 – 69 år	38%	40%	15%	7%	118
70 år og derover	34%	34%	19%	12%	93
Skema udfyldt af					
Patient	36%	34%	19%	11%	359
Pårørende	44%	36%	12%	8%	59
Kendskab til Patientkontoret					
Hos egen læge	33%	50%	10%	8%	40
Brev fra hospital	35%	34%	19%	12%	243
Gennem bekendte	37%	31%	23%	9%	35
Gennem pjece	38%	38%	8%	15%	26
Andet	39%	31%	20%	10%	61
Henvendelsesdag					
Mandag	21%	37%	24%	18%	142
Tirsdag	41%	40%	15%	4%	93
Onsdag	46%	32%	15%	7%	87
Torsdag	49%	28%	12%	10%	97
Anledning til henvendelse - undergrupper					
Aftalesygehus gruppe 1 og 2 patienter	40%	31%	18%	10%	77
Befordring	18%	45%	27%	9%	11
Frit sygehusvalg	27%	45%	18%	9%	22
'Frit sygehusvalg gruppe 1 og 2 patienter	37%	31%	20%	12%	65
Frit sygehusvalg gruppe 3 patienter	37%	39%	6%	18%	67
Ventetider	40%	31%	20%	9%	149
Diverse	31%	44%	19%	6%	32
Oplevet ventetid					
Under 5 minutter	76%	18%	5%	1%	153
5 – 9 minutter	26%	58%	14%	2%	95
10 – 14 minutter	12%	49%	28%	11%	57
15 minutter og derover	1%	28%	35%	35%	102
Årsag til henvendelse					
Ventetider	36%	36%	14%	14%	154
Privat aftalesygehus	28%	44%	21%	7%	43
Patientrettigheder og diverse	40%	31%	18%	10%	77
Frit sygehusvalg	40%	31%	20%	9%	149

Bilag 5: Spørgeskemaet

I sin oprindelige form var spørgeskemaet trykt på begge side af ét A4-ark.

Patientkontorets synlighed før din henvendelse					
	Hos egen læge	Brev fra hospital	Gennem bekendte	Gennem en pjecce	Andet:
1. Hvor hørte du første gang om Patientkontoret?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Tænk tilbage på dengang, hvor du fik brug for hjælp og vejledning. Hvor enig/uenig er du i følgende to udsagn?

	Meget enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
2. Det var fra begyndelsen klart for mig, at der fandtes et Patientkontor, hvor jeg kunne henvende mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Det var fra begyndelsen tydeligt for mig, <i>hvilke</i> ting Patientkontoret kunne hjælpe med.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tilgængelighed og ventetid					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej slet ikke	Ved ikke/Er ikke relevant
4. Var det svært at komme i kontakt med Patientkontoret?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Er du tilfreds med Patientkontorets telefonåbningstid? (mandag-torsdag kl. 10-14)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. På hvilke måder har du taget kontakt med Patientkontoret? (sæt gerne flere kryds)	Talte i telefon <input type="checkbox"/>	Skrev brev/e-mail <input type="checkbox"/>	Mødte op på Patientkontoret <input type="checkbox"/>	Andet/Er ikke relevant <input type="checkbox"/>
--	---	---	---	--

7. Hvor lang tid ventede du i telefonen, før du fik kontakt med en medarbejder fra Patientkontoret?	Ca. <input type="text" value=""/> <input type="text" value=""/> minutter	Havde IKKE telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>
---	--	---

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej slet ikke	Havde IKKE telefonisk

						kontakt
8. Var den ventetid du oplevede i telefonen acceptabel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hjælp og vejledning

	Meget god	God	Både/Og	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke/ Er Ikke relevant
9. Hvordan var Patientkontoret til at give dig overblik over dine muligheder i sundhedsvæsenet? (Eks. hurtig adgang til undersøgelse eller behandling, klagemuligheder, befordring mv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Hvordan var Patientkontoret til hurtigt at yde den hjælp og vejledning, du havde behov for.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Hvordan var Patientkontoret til at rådgive dig om dine muligheder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hjælp og vejledning (forsat)

Når du tænker på Patientkontoret generelt. Hvor enig/uenig er du i følgende udsagn?

	Meget enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke/ Er ikke relevant
12. Patientvejlederen var venlig og imødekomende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Patientkontoret gav mig en vejledning, der tog udgangspunkt i netop <i>min</i> situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Efter min kontakt med Patientkontoret var jeg mere afklaret omkring, hvilke muligheder jeg ville gøre brug af.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Jeg var i tvivl om, <i>hvordan</i> Patientkontoret ville følge op på min henvendelse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Patientkontoret var hurtig til at følge op på min henvendelse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Jeg fik indtryk af, at patientvejlederen var fagligt dygtig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jeg blev inddraget for meget	Jeg blev inddraget i passende omfang	Jeg blev inddraget for lidt	Ved ikke/ Er ikke relevant
18. Hvordan vurderer du, at patientvejlederen var til at inddrage dig i, hvad der skulle ske i dit forløb?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Samlet indtryk						
	Meget godt	Godt	Både/Og	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke
19. Hvordan vurderer du Patientkontoret, i forhold til de forventninger du havde, før du henvendte dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Hvordan rustede Patientkontoret dig i forhold til dit videre forløb?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Hvad er dit samlede indtryk af Patientkontoret?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Hvordan vurderer du de muligheder, du er blevet tilbudt igennem Patientkontoret?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. **Til sidst vil vi gerne høre om du har RIS, ROS, GODE IDEER eller andre kommentarer til Patientkontoret?**

24. Skemaet er udfyldt af: Patient Pårørende

Bilag 6: Følgebrevet

I sin oprindelige form var følgebrevet trykt på ét A4-ark.

<Navn>

<Adresse>

<Postnummer> <By>



Den 26. marts 2009

Hjælp os med at udvikle Patientkontoret

Kære bruger af Patientkontoret

Du har for nyligt været i kontakt med Patientkontoret. Derfor vil Center for Kvalitetsudvikling gerne bede om din hjælp til at gøre kontoret endnu bedre. Hvis det er en af dine pårørende, der har haft kontakt med Patientkontoret, beder vi dig videregive dette brev og vedlagte spørgeskema, til den pårørende.

Du kan hjælpe os ved at svare på det vedlagte spørgeskema, og sende det tilbage i den frankerede svarkuvert. For at vi får et korrekt billede af, hvad brugerne mener om Patientkontoret, er det vigtigt, at du svarer på skemaet, lige meget hvor stor eller lille din kontakt med Patientkontoret har været. Du bedes udelukkende svare ud fra dine oplevelser med Patientkontoret, og se bort fra hvad der er sket i din kontakt med det øvrige sundhedsvæsen (dette gælder dog ikke for spørgsmål 22).

Du kan også vælge at give os dine svar ved hjælp af internettet. Hvis du ønsker dette, skal du gå ind på adressen www.kortlink.com/free/Svar. Du kan logge ind på skemaet med følgende brugernavn og adgangskode:

Brugernavn: 1111 Adgangskode: AAA1

Spørgeskemaundersøgelsen gennemføres af Center for Kvalitetsudvikling, som er en selvstændig afdeling i Region Midtjylland. Center for Kvalitetsudvikling opsamler resultaterne i en

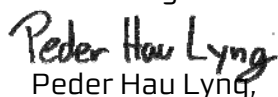
rapport. Rapporten videregives til Patientkontoret og andre interesserede, som derigennem får noget at vide om, hvad kontoret gør godt og mindre godt. På denne måde er du med til at udvikle Patientkontoret, hvis du svarer på skemaet. Rapporten kommer til at indeholde de samlede resultater, og det kommer ikke til at fremgå, præcis hvem der svarer hvad. Du vil med andre ord komme til at fremstå anonym i rapporten.

Vi vil bede dig indsende eller indtaste dine svar **senest den 23. april 2009**.

Har du spørgsmål om undersøgelsen er du velkommen til at kontakte undertegnede per e-mail: Peder.Lyng@stab.rm.dk eller per telefon: 8728 8131

På forhånd mange tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Peder Hau Lyng,
Konsulent, Center for Kvalitetsudvikling.

