

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Dermato-Venerologisk Afdeling S
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	96
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	459
Besvarelser fra afdelingens patienter:	224
Afdelingens svarprocent:	49%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

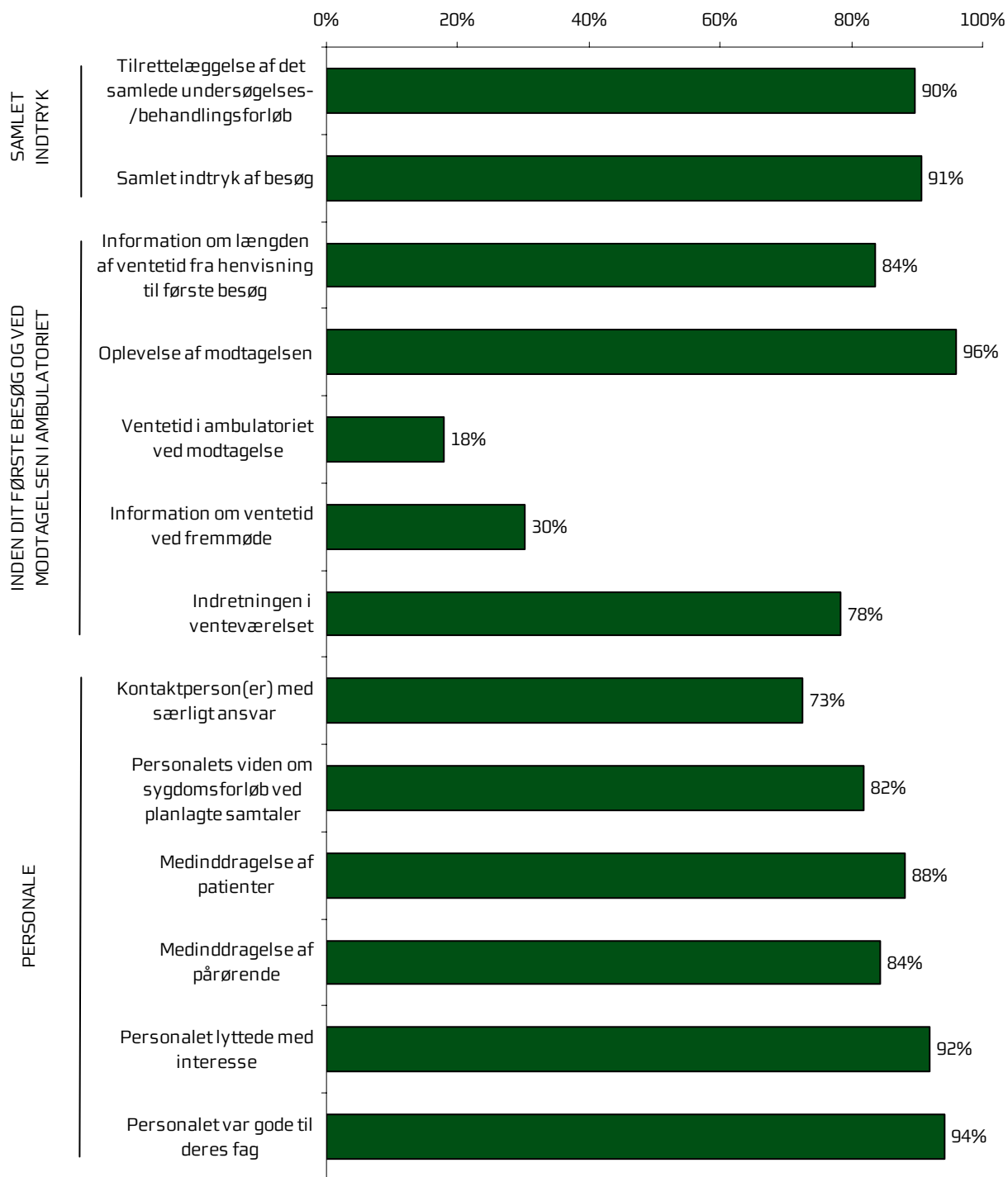
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

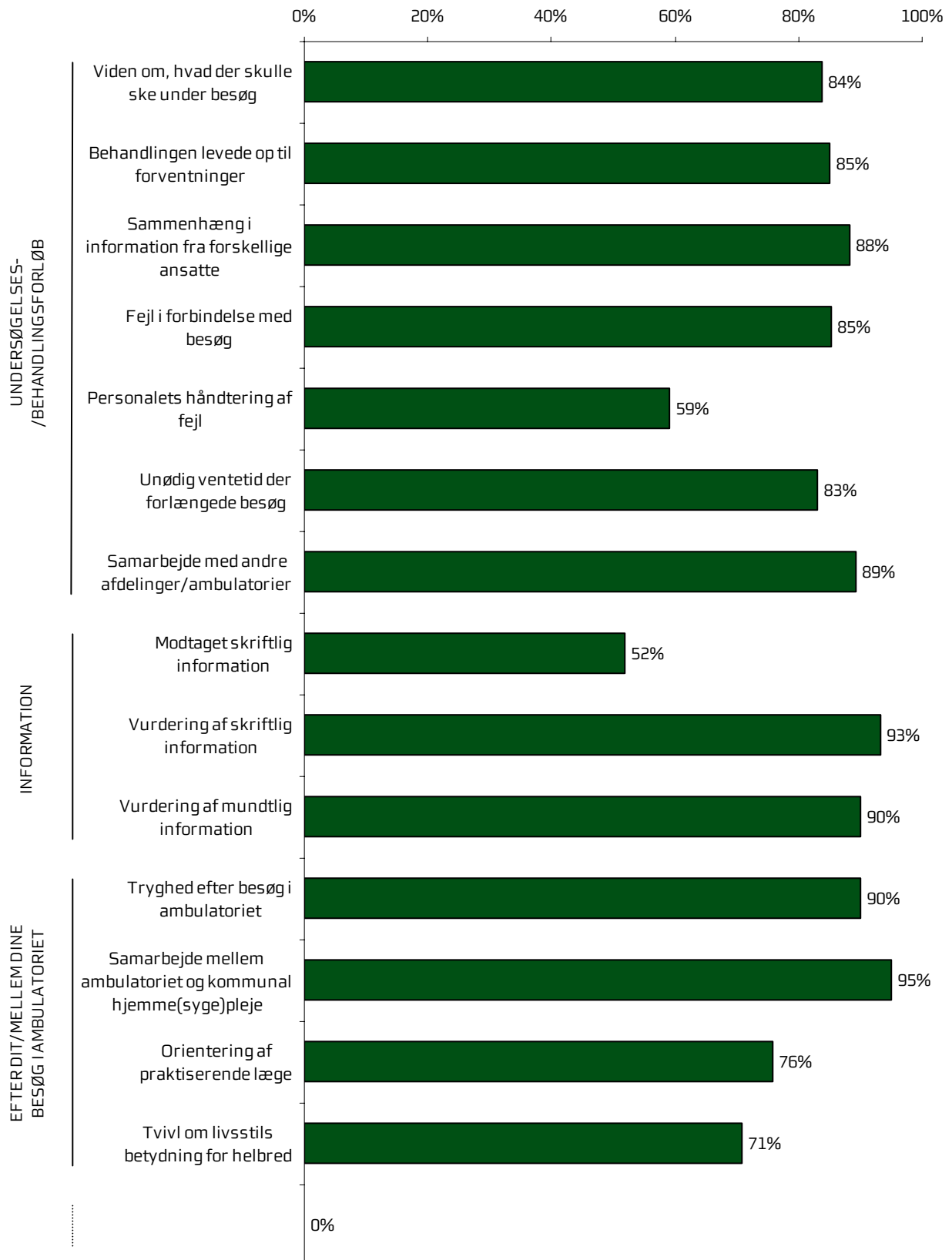
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

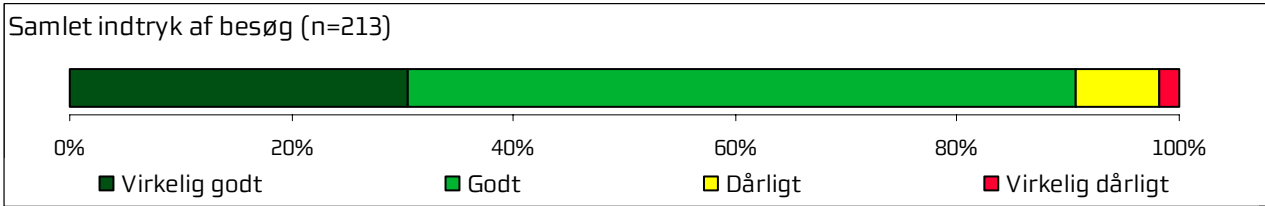
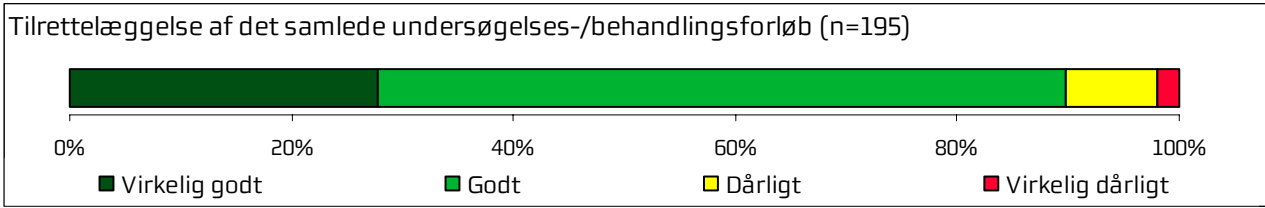
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

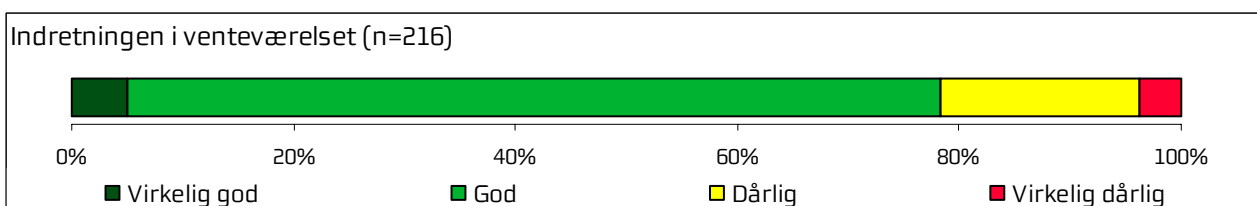
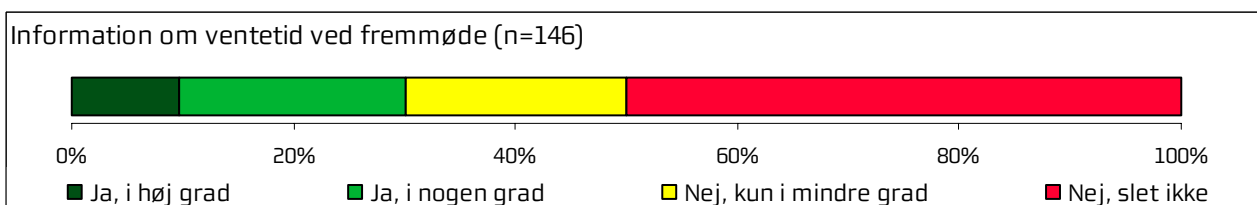
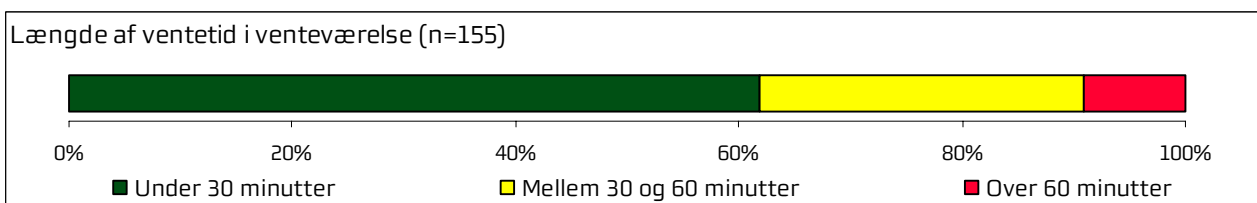
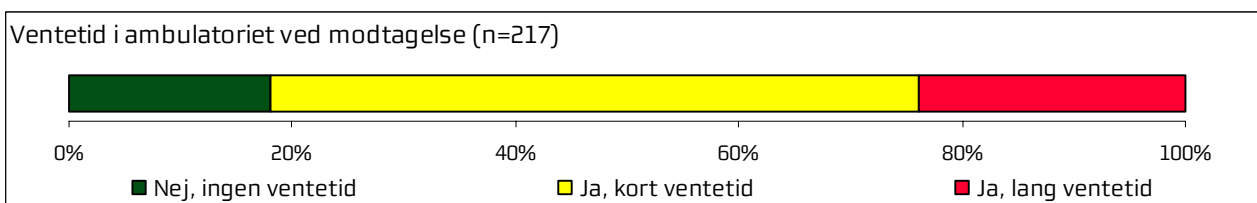
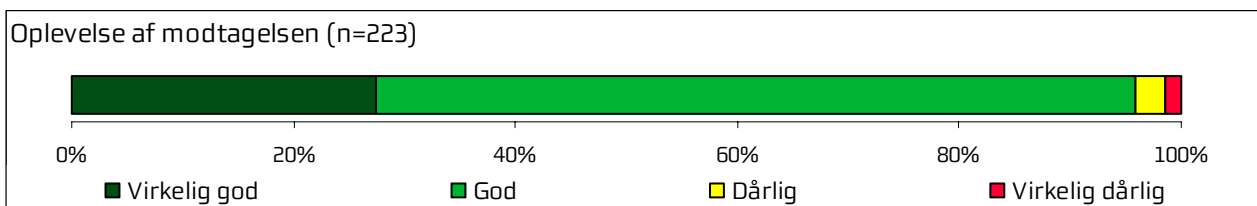
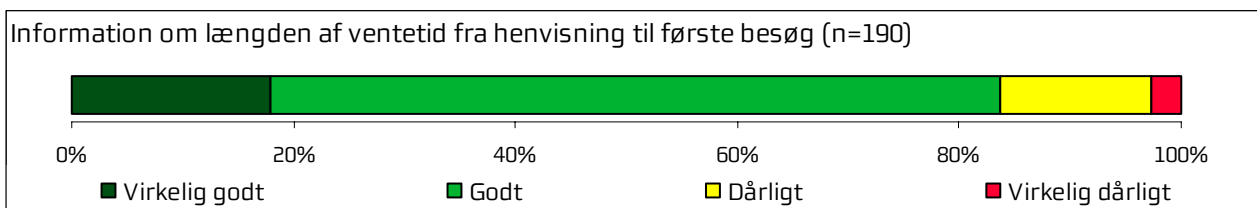
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	90%	-	-	98%*	89%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	98%*	90%	94%

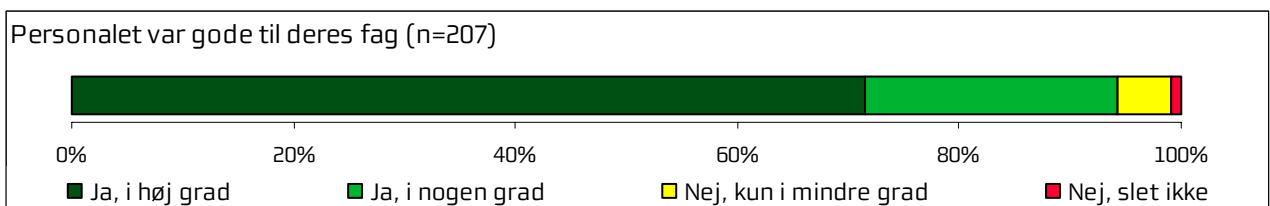
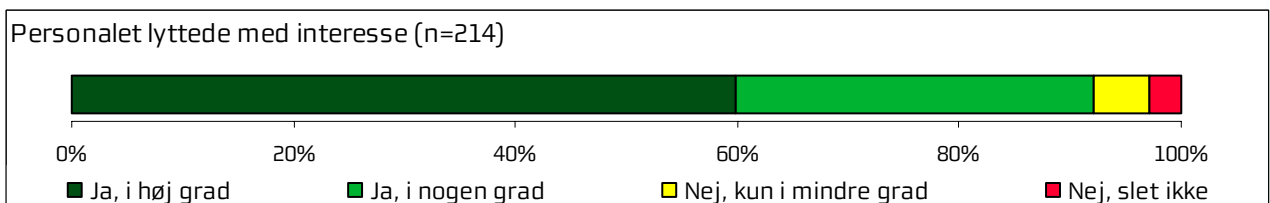
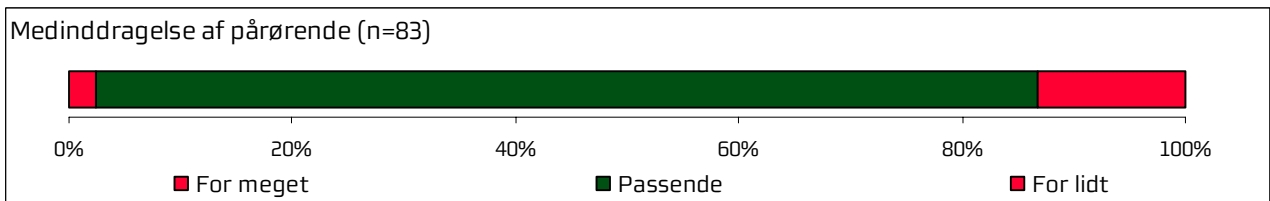
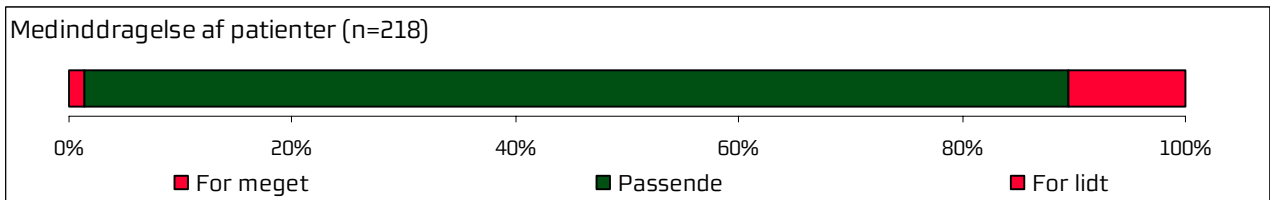
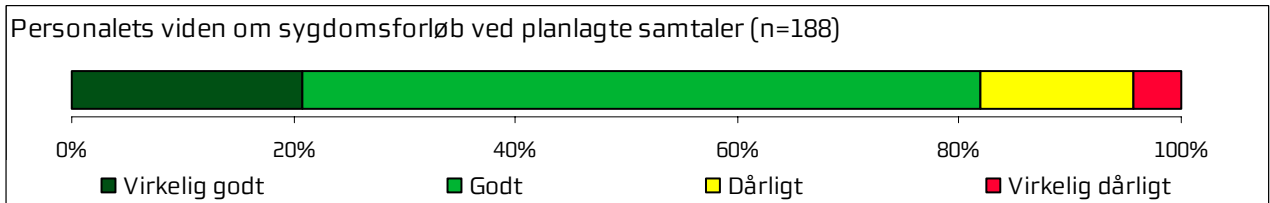
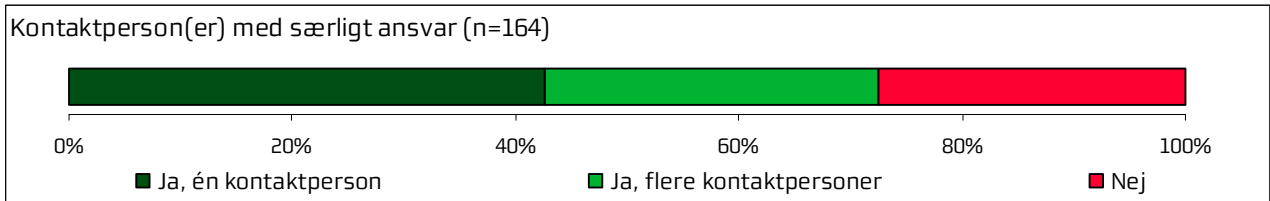
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	95%*	79%	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96%	-	-	99%*	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	18%	-	-	45%*	14%	25%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	30%	-	-	51%*	27%	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78%	-	-	86%*	50%*	71%*

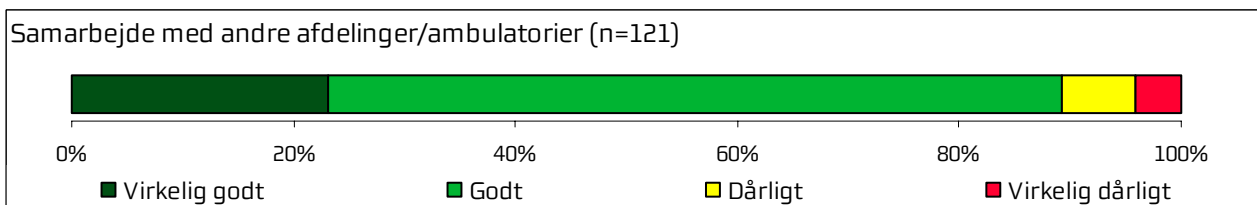
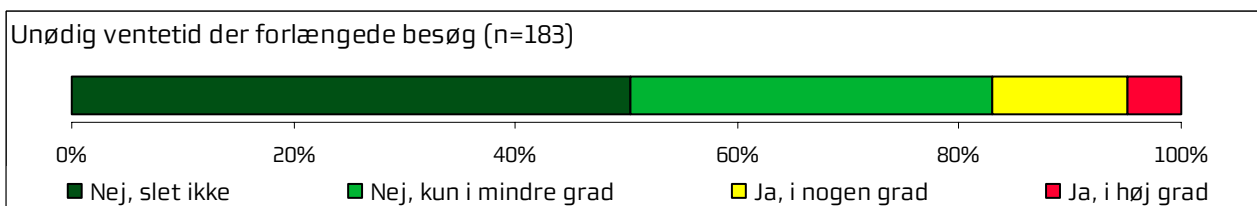
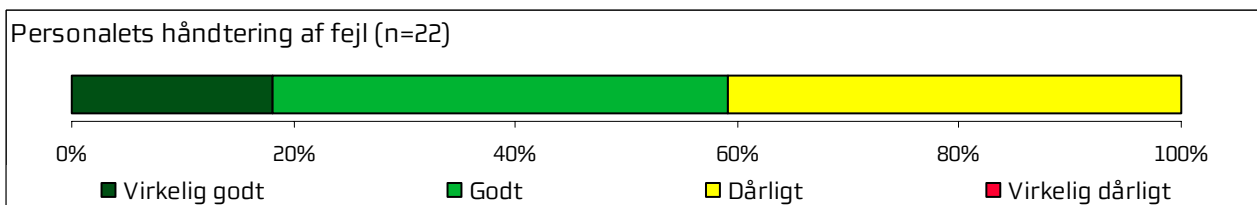
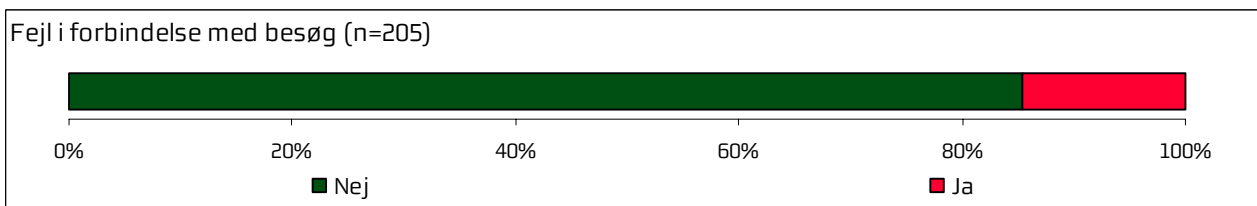
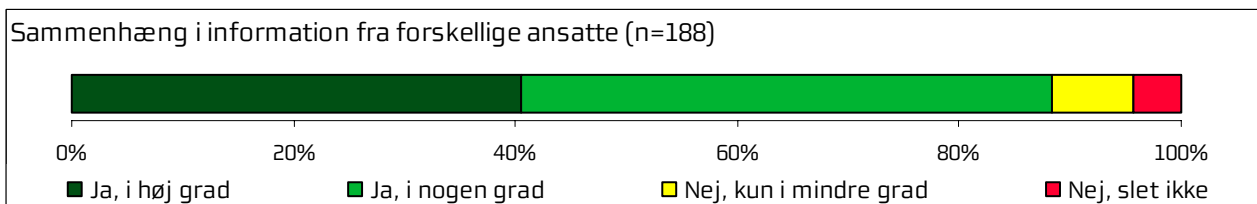
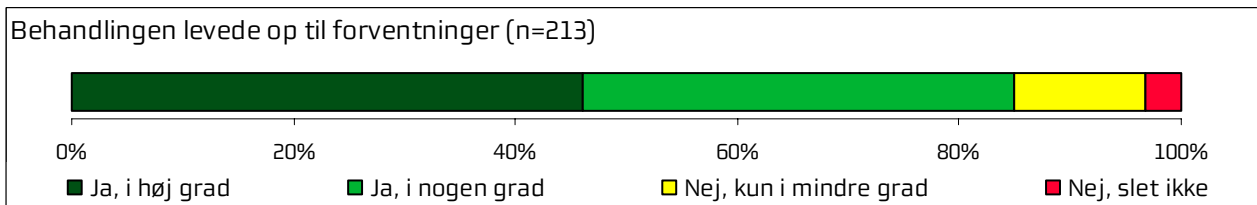
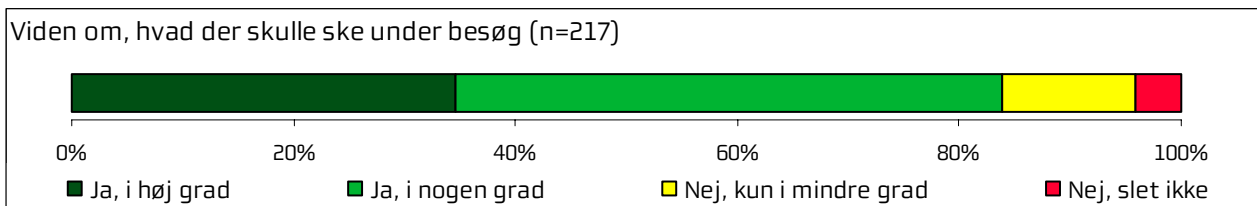
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73%	-	-	85%*	65%	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	82%	-	-	93%*	82%	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	95%*	86%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	94%*	79%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92%	-	-	97%*	89%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%*	93%	97%

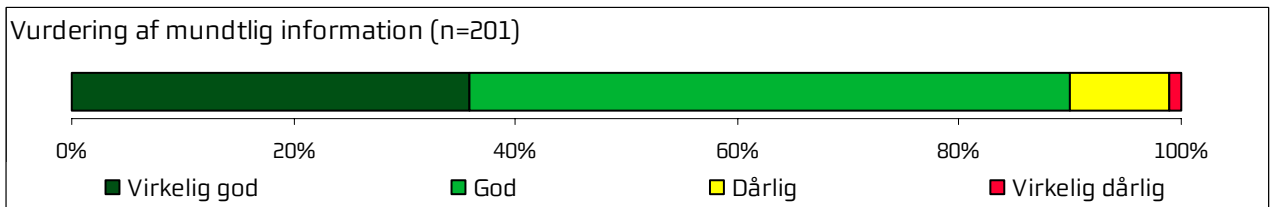
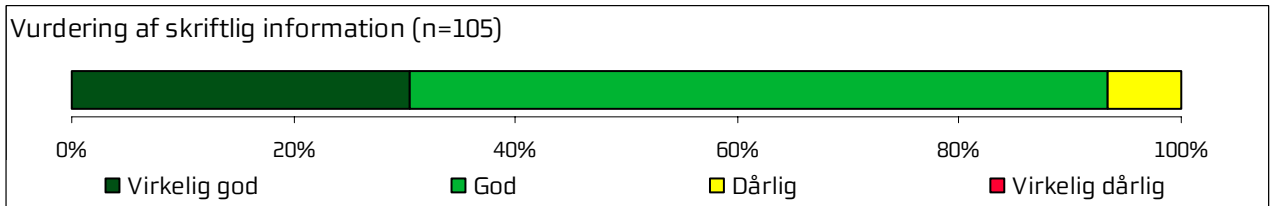
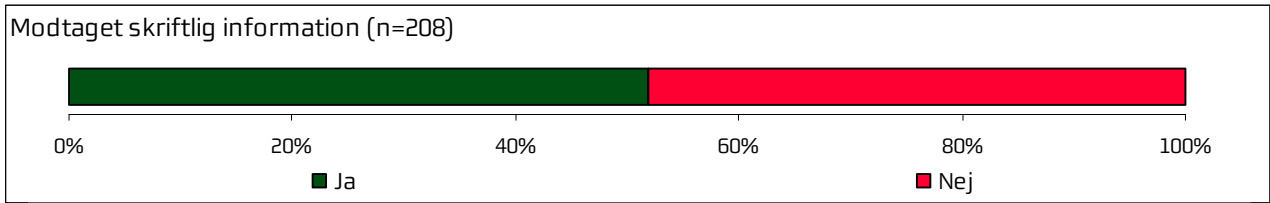
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	95%*	80%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	96%*	85%	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88%	-	-	94%*	84%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	91%	79%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	59%	-	-	100%*	60%	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83%	-	-	91%*	72%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	96%*	80%*	88%

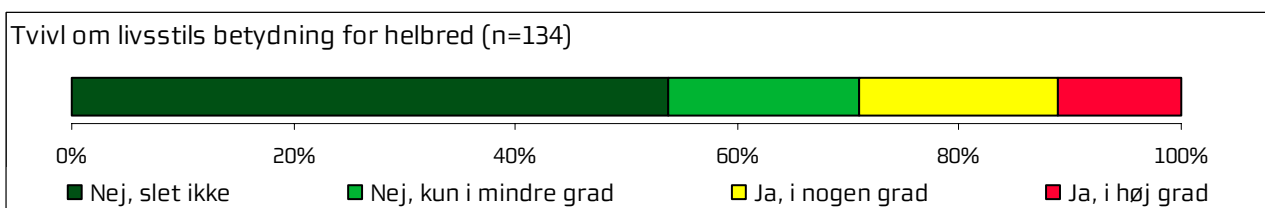
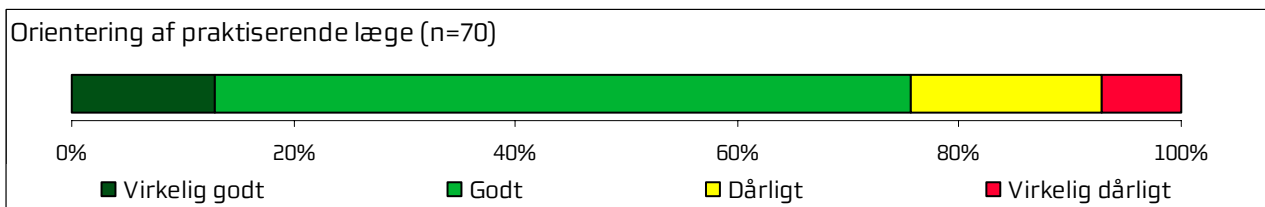
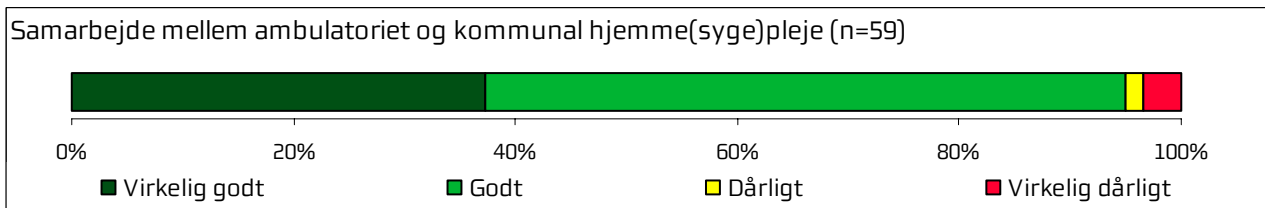
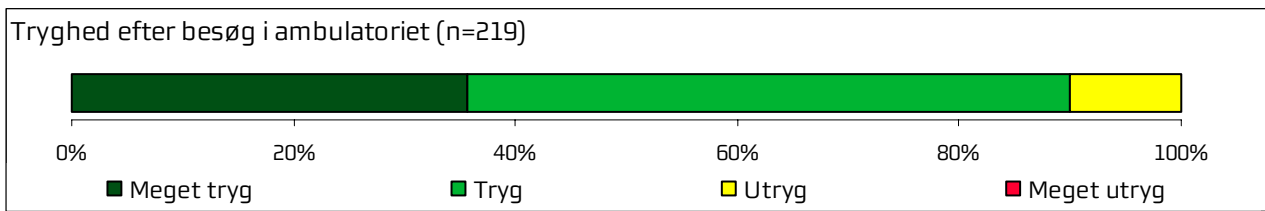
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	52%	-	-	69%*	43%*	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	98%*	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90%	-	-	98%*	89%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

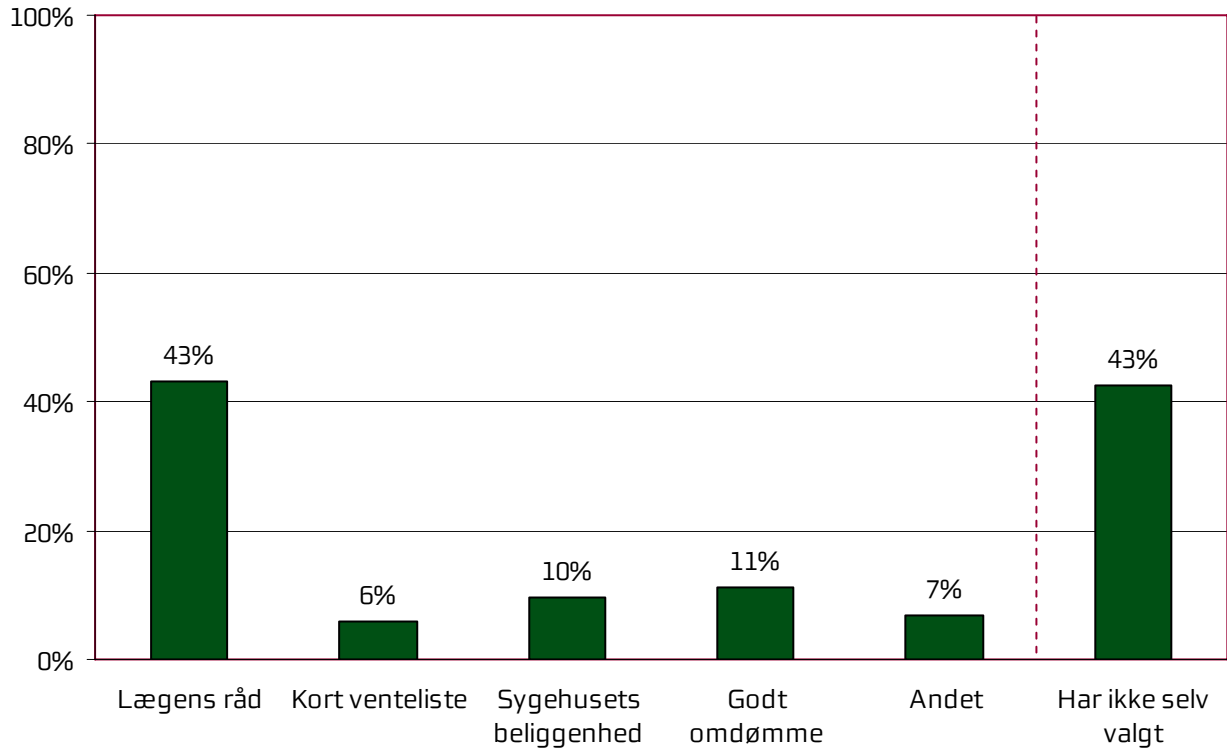


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	96%*	84%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	100%	78%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76%	-	-	93%*	68%	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	82%*	66%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsenerne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >lobnr<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt	Lægens råd	Kort venteliste	Sygehusets beliggenhed	Godt omdømme	Andet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

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

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 49 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		224	459
Køn	Mand	46%	44%
	Kvinde	54%	56%
Alder	0-19 år	7%	8%
	20-39 år	24%	33%
	40-59 år	27%	28%
	60-79 år	32%	22%
	80 år eller derover	11%	9%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" ⁷
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtnings teknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.⁸

⁸ Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		224	100
Alder	0-19	15	7%
	20-39	54	24%
	40-59	60	27%
	60-79	71	32%
	80-	24	11%
Køn	Mand	103	46%
	Kvinde	121	54%
Skema udfyldt af	Patienten	205	94%
	Pårørende	13	6%
Modersmål	Dansk	208	95%
	Ikke dansk	10	5%
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	43	19%
	Hudklinikken	104	46%
	Lasercenter	49	22%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	13%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		28	62	8	2	195	18	
Alder	0-19	23	69	8	0	13	1	
	20-39	20	62	11	7	45	9	
	40-59	24	64	11	2	55	4	
	60-79	35	59	6	0	63	1	
	80-	37	63	0	0	19	3	
Køn	Mand	29	63	7	1	90	8	
	Kvinde	27	61	10	3	105	10	
Skema udfyldt af	Patienten	28	60	9	2	179	17	
	Pårørende	18	82	0	0	11	1	
Modersmål	Dansk	28	62	8	2	181	18	
	Ikke dansk	22	56	22	0	9	0	
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	27	66	5	2	41	1	
	Hudklinikken	22	65	11	2	88	8	
	Lasercenter	36	60	4	0	45	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	48	10	5	21	6	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		31	60	8	2	213
Alder	0-19	20	73	7	0	15
	20-39	26	57	9	8	53
	40-59	22	65	13	0	60
	60-79	41	56	3	0	63
	80-	41	59	0	0	22
Køn	Mand	32	60	6	2	101
	Kvinde	29	60	9	2	112
Skema udfyldt af	Patienten	31	59	8	2	196
	Pårørende	25	75	0	0	12
Modersmål	Dansk	30	61	7	2	198
	Ikke dansk	30	40	30	0	10
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	31	60	7	2	42
	Hudklinikken	24	63	9	3	98
	Lasercenter	42	52	6	0	48
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	64	4	0	25

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		18	66	14	3	190	31	
Alder	0-19	8	83	8	0	12	3	
	20-39	18	53	25	5	40	13	
	40-59	16	63	18	4	57	3	
	60-79	21	72	5	2	61	9	
	80-	20	70	10	0	20	3	
Køn	Mand	17	64	17	2	90	12	
	Kvinde	19	67	11	3	100	19	
Skema udfyldt af	Patienten	18	65	14	3	174	28	
	Pårørende	10	70	20	0	10	3	
Modersmål	Dansk	17	67	13	3	174	31	
	Ikke dansk	30	40	30	0	10	0	
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	18	69	10	3	39	4	
	Hudklinikken	13	66	18	3	87	15	
	Lasercenter	25	68	5	3	40	9	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	58	17	0	24	3	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		27	69	3	1	223	1	
Alder	0-19	27	67	7	0	15	0	
	20-39	20	74	4	2	54	0	
	40-59	17	82	0	2	60	0	
	60-79	38	58	3	1	71	0	
	80-	39	57	4	0	23	1	
Køn	Mand	26	70	3	1	102	1	
	Kvinde	28	68	2	2	121	0	
Skema udfyldt af	Patienten	28	68	3	1	205	0	
	Pårørende	33	67	0	0	12	1	
Modersmål	Dansk	27	69	3	1	207	1	
	Ikke dansk	40	60	0	0	10	0	
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	30	65	2	2	43	0	
	Hudklinikken	27	68	4	1	104	0	
	Lasercenter	22	78	0	0	49	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	59	4	4	27	1	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		18	58	24	217	3
Alder	0-19	7	53	40	15	0
	20-39	14	55	31	51	1
	40-59	15	58	27	60	0
	60-79	24	63	13	68	1
	80-	26	52	22	23	1
Køn	Mand	14	60	26	100	0
	Kvinde	21	56	22	117	3
Skema udfyldt af	Patienten	18	58	25	198	3
	Pårørende	23	62	15	13	0
Modersmål	Dansk	17	57	25	202	2
	Ikke dansk	22	67	11	9	1
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	26	56	19	43	0
	Hudklinikken	14	60	26	99	1
	Lasercenter	21	58	21	48	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	56	30	27	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		62	29	9	155	2
Alder	0-19	79	21	0	14	0
	20-39	53	35	12	43	0
	40-59	67	21	13	48	0
	60-79	62	35	3	37	1
	80-	54	31	15	13	1
Køn	Mand	59	28	13	79	0
	Kvinde	64	30	5	76	2
Skema udfyldt af	Patienten	60	30	9	141	1
	Pårørende	78	11	11	9	1
Modersmål	Dansk	61	30	9	145	2
	Ikke dansk	86	0	14	7	0
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	61	25	14	28	0
	Hudklinikken	58	33	10	73	1
	Lasercenter	76	24	0	33	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	21	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		10	21	20	50	146	5	
Alder	0-19	0	21	29	50	14	0	
	20-39	2	24	12	61	41	0	
	40-59	16	13	22	49	45	2	
	60-79	12	24	21	42	33	2	
	80-	15	23	23	38	13	1	
Køn	Mand	7	29	20	43	69	2	
	Kvinde	12	13	19	56	77	3	
Skema udfyldt af	Patienten	10	20	20	49	134	4	
	Pårørende	0	22	22	56	9	1	
Modersmål	Dansk	8	21	21	50	138	5	
	Ikke dansk	43	14	0	43	7	0	
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	14	21	14	50	28	1	
	Hudklinikken	7	29	25	39	72	3	
	Lasercenter	7	10	13	70	30	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	0	19	63	16	0	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		5	73	18	4	216	3
Alder	0-19	0	73	20	7	15	0
	20-39	9	67	20	4	54	0
	40-59	0	62	31	7	58	1
	60-79	4	84	10	1	70	0
	80-	16	84	0	0	19	2
Køn	Mand	6	73	18	2	98	1
	Kvinde	4	73	18	5	118	2
Skema udfyldt af	Patienten	5	73	20	4	200	1
	Pårørende	9	82	0	9	11	2
Modersmål	Dansk	4	74	18	4	202	2
	Ikke dansk	33	44	22	0	9	1
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	7	79	12	2	42	0
	Hudklinikken	6	68	19	7	100	1
	Lasercenter	4	75	21	0	48	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	81	19	0	26	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		43	30	27	164
Alder	0-19	55	9	36	11
	20-39	29	32	39	41
	40-59	38	38	24	45
	60-79	52	28	20	54
	80-	54	23	23	13
Køn	Mand	42	32	26	74
	Kvinde	43	28	29	90
Skema udfyldt af	Patienten	43	30	27	152
	Pårørende	38	25	38	8
Modersmål	Dansk	44	28	28	151
	Ikke dansk	22	67	11	9
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	53	22	25	32
	Hudklinikken	42	30	28	69
	Lasercenter	43	30	28	40
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	39	30	23

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		21	61	14	4	188	33	
Alder	0-19	31	54	8	8	13	2	
	20-39	13	63	15	9	46	8	
	40-59	13	65	19	4	48	12	
	60-79	29	55	15	2	62	6	
	80-	26	74	0	0	19	5	
Køn	Mand	26	58	15	1	85	18	
	Kvinde	17	64	13	7	103	15	
Skema udfyldt af	Patienten	20	61	14	4	174	28	
	Pårørende	20	70	10	0	10	3	
Modersmål	Dansk	21	61	14	3	174	31	
	Ikke dansk	20	60	10	10	10	0	
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	11	75	14	0	36	7	
	Hudklinikken	24	56	18	2	85	17	
	Lasercenter	22	64	9	4	45	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	50	9	18	22	5	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	88	11	218
Alder	0-19	0	100	0	15
	20-39	4	83	13	53
	40-59	0	82	18	60
	60-79	1	93	6	67
	80-	0	96	4	23
Køn	Mand	3	88	9	103
	Kvinde	0	88	12	115
Skema udfyldt af	Patienten	1	89	10	201
	Pårørende	0	83	17	12
Modersmål	Dansk	1	88	11	203
	Ikke dansk	0	90	10	10
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	0	93	7	43
	Hudklinikken	3	86	11	100
	Lasercenter	0	90	10	49
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	85	15	26

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		2	84	13	83	134
Alder	0-19	0	100	0	13	2
	20-39	0	89	11	18	36
	40-59	4	70	26	23	36
	60-79	0	90	10	20	45
	80-	11	78	11	9	15
Køn	Mand	6	81	14	36	63
	Kvinde	0	87	13	47	71
Skema udfyldt af	Patienten	3	83	14	71	128
	Pårørende	0	90	10	10	3
Modersmål	Dansk	1	87	11	79	123
	Ikke dansk	25	25	50	4	6
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	0	81	19	21	22
	Hudklinikken	0	88	13	32	67
	Lasercenter	6	89	6	18	30
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	75	17	12	15

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		60	32	5	3	214	7
Alder	0-19	53	47	0	0	15	0
	20-39	61	30	9	0	54	0
	40-59	55	34	7	4	56	3
	60-79	62	29	3	6	69	0
	80-	65	35	0	0	20	4
Køn	Mand	54	42	1	3	98	3
	Kvinde	65	24	9	3	116	4
Skema udfyldt af	Patienten	60	32	6	3	198	5
	Pårørende	64	36	0	0	11	2
Modersmål	Dansk	60	32	6	3	199	7
	Ikke dansk	70	30	0	0	10	0
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	58	37	2	2	43	0
	Hudklinikken	58	32	7	3	99	3
	Lasercenter	63	35	2	0	46	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	19	8	8	26	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		71	23	5	1	207	15
Alder	0-19	71	29	0	0	14	1
	20-39	55	36	9	0	53	1
	40-59	71	18	9	2	55	5
	60-79	81	17	0	2	64	6
	80-	86	14	0	0	21	2
Køn	Mand	71	24	4	1	99	4
	Kvinde	72	21	6	1	108	11
Skema udfyldt af	Patienten	71	23	5	1	191	12
	Pårørende	90	10	0	0	10	3
Modersmål	Dansk	72	22	5	1	192	14
	Ikke dansk	67	33	0	0	9	1
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	76	19	5	0	42	1
	Hudklinikken	65	28	6	0	95	7
	Lasercenter	78	20	2	0	45	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	12	4	8	25	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		35	49	12	4	217	3
Alder	0-19	27	47	20	7	15	0
	20-39	31	52	13	4	52	2
	40-59	38	47	12	3	60	0
	60-79	39	49	9	3	67	0
	80-	26	52	13	9	23	1
Køn	Mand	36	50	11	3	102	0
	Kvinde	33	49	13	5	115	3
Skema udfyldt af	Patienten	37	50	11	3	199	2
	Pårørende	8	42	33	17	12	1
Modersmål	Dansk	36	50	11	4	202	2
	Ikke dansk	22	44	33	0	9	1
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	42	44	14	0	43	0
	Hudklinikken	30	47	16	7	100	1
	Lasercenter	44	52	4	0	48	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	62	8	8	26	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		46	39	12	3	213	7
Alder	0-19	29	43	29	0	14	1
	20-39	37	37	16	10	51	3
	40-59	44	39	15	2	59	0
	60-79	54	41	4	1	69	0
	80-	60	35	5	0	20	3
Køn	Mand	46	42	11	1	98	3
	Kvinde	46	37	12	5	115	4
Skema udfyldt af	Patienten	48	37	12	3	196	5
	Pårørende	18	73	9	0	11	2
Modersmål	Dansk	47	39	11	3	197	7
	Ikke dansk	50	20	30	0	10	0
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	56	35	9	0	43	0
	Hudklinikken	44	36	17	3	96	5
	Lasercenter	47	40	6	6	47	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	52	7	4	27	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		40	48	7	4	188	29
Alder	0-19	31	62	8	0	13	1
	20-39	31	58	9	2	45	9
	40-59	43	49	6	2	51	9
	60-79	47	38	8	7	60	6
	80-	42	42	5	11	19	4
Køn	Mand	44	51	3	2	91	11
	Kvinde	37	45	11	6	97	18
Skema udfyldt af	Patienten	41	47	8	4	173	26
	Pårørende	40	50	10	0	10	3
Modersmål	Dansk	41	48	7	4	175	28
	Ikke dansk	44	33	22	0	9	1
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	54	41	3	3	37	6
	Hudklinikken	37	52	6	6	87	12
	Lasercenter	37	49	12	2	41	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	43	13	4	23	5

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		97	3	148	59
Alder	0-19	100	0	11	4
	20-39	100	0	33	20
	40-59	93	7	44	11
	60-79	98	2	44	20
	80-	100	0	16	4
Køn	Mand	96	4	73	29
	Kvinde	99	1	75	30
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	134	56
	Pårørende	100	0	10	1
Modersmål	Dansk	97	3	137	55
	Ikke dansk	100	0	9	1
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	100	0	35	7
	Hudklinikken	96	4	73	21
	Lasercenter	96	4	25	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	15	11

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	3	200
Alder	0-19	100	0	15
	20-39	94	6	51
	40-59	98	2	55
	60-79	98	2	60
	80-	100	0	19
Køn	Mand	97	3	97
	Kvinde	98	2	103
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	185
	Pårørende	100	0	11
Modersmål	Dansk	97	3	188
	Ikke dansk	100	0	9
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	100	0	40
	Hudklinikken	97	3	91
	Lasercenter	95	5	44
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	25

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		91	9	200
Alder	0-19	93	7	15
	20-39	94	6	51
	40-59	85	15	55
	60-79	90	10	61
	80-	100	0	18
Køn	Mand	92	8	96
	Kvinde	90	10	104
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	185
	Pårørende	91	9	11
Modersmål	Dansk	92	8	188
	Ikke dansk	78	22	9
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	90	10	39
	Hudklinikken	92	8	90
	Lasercenter	93	7	45
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	26

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		90	10	102
Alder	0-19	88	13	8
	20-39	83	17	30
	40-59	93	7	29
	60-79	93	7	27
	80-	100	0	8
Køn	Mand	94	6	51
	Kvinde	86	14	51
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	94
	Pårørende	100	0	7
Modersmål	Dansk	90	10	99
	Ikke dansk	-	-	3
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	90	10	20
	Hudklinikken	98	2	42
	Lasercenter	87	13	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	17

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		18	41	41	0	22	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	2	
	20-39	14	43	43	0	7	1	
	40-59	11	33	56	0	9	1	
	60-79	33	50	17	0	6	1	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	9	36	55	0	11	2	
	Kvinde	27	45	27	0	11	3	
Skema udfyldt af	Patienten	18	41	41	0	22	3	
	Pårørende	-	-	-	-	0	1	
Modersmål	Dansk	20	40	40	0	20	4	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	40	20	40	0	5	1	
	Hudklinikken	0	57	43	0	7	3	
	Lasercenter	17	33	50	0	6	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	50	25	0	4	1	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		50	33	12	5	183	17
Alder	0-19	58	25	8	8	12	3
	20-39	62	26	11	2	47	5
	40-59	40	38	17	6	48	6
	60-79	46	39	9	7	57	2
	80-	58	26	16	0	19	1
Køn	Mand	42	38	14	6	86	10
	Kvinde	58	28	10	4	97	7
Skema udfyldt af	Patienten	51	32	13	5	168	14
	Pårørende	70	30	0	0	10	3
Modersmål	Dansk	52	32	11	5	171	16
	Ikke dansk	38	25	38	0	8	1
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	40	40	11	9	35	3
	Hudklinikken	54	34	7	5	82	8
	Lasercenter	58	26	16	0	43	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	30	22	9	23	3

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		23	66	7	4	121	26	58
Alder	0-19	20	80	0	0	10	2	3
	20-39	25	54	8	13	24	6	22
	40-59	8	72	14	6	36	5	14
	60-79	37	61	3	0	38	9	13
	80-	23	77	0	0	13	4	6
Køn	Mand	21	68	9	2	57	7	32
	Kvinde	25	64	5	6	64	19	26
Skema udfyldt af	Patienten	24	65	7	5	110	23	54
	Pårørende	25	75	0	0	8	2	3
Modersmål	Dansk	23	67	5	5	111	24	57
	Ikke dansk	25	50	25	0	8	1	0
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	18	75	4	4	28	5	7
	Hudklinikken	17	70	9	4	53	11	28
	Lasercenter	38	54	4	4	24	7	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	56	6	6	16	3	9

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		52	48	208
Alder	0-19	47	53	15
	20-39	50	50	54
	40-59	51	49	57
	60-79	57	43	63
	80-	47	53	19
Køn	Mand	49	51	97
	Kvinde	54	46	111
Skema udfyldt af	Patienten	52	48	191
	Pårørende	46	54	13
Modersmål	Dansk	52	48	196
	Ikke dansk	40	60	10
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	48	52	42
	Hudklinikken	52	48	93
	Lasercenter	53	47	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	26

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		30	63	7	0	105	0
Alder	0-19	29	57	14	0	7	0
	20-39	33	56	11	0	27	0
	40-59	14	79	7	0	28	0
	60-79	41	56	3	0	34	0
	80-	33	67	0	0	9	0
Køn	Mand	28	67	4	0	46	0
	Kvinde	32	59	8	0	59	0
Skema udfyldt af	Patienten	31	63	6	0	97	0
	Pårørende	33	50	17	0	6	0
Modersmål	Dansk	30	63	7	0	99	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	32	68	0	0	19	0
	Hudklinikken	33	57	11	0	46	0
	Lasercenter	32	64	4	0	25	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	73	7	0	15	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	54	9	1	201
Alder	0-19	36	64	0	0	14
	20-39	25	57	14	4	51
	40-59	28	60	12	0	50
	60-79	48	44	8	0	66
	80-	40	60	0	0	20
Køn	Mand	34	57	7	1	96
	Kvinde	37	51	10	1	105
Skema udfyldt af	Patienten	37	52	10	1	183
	Pårørende	31	69	0	0	13
Modersmål	Dansk	37	52	9	1	185
	Ikke dansk	30	60	10	0	10
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	46	46	8	0	39
	Hudklinikken	33	56	9	2	93
	Lasercenter	36	52	11	0	44
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	64	8	0	25

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	54	10	0	219
Alder	0-19	20	73	7	0	15
	20-39	38	40	21	0	52
	40-59	20	67	13	0	60
	60-79	49	48	3	0	69
	80-	39	61	0	0	23
Køn	Mand	41	53	6	0	103
	Kvinde	31	55	14	0	116
Skema udfyldt af	Patienten	37	53	10	0	201
	Pårørende	25	67	8	0	12
Modersmål	Dansk	36	55	9	0	203
	Ikke dansk	30	40	30	0	10
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	33	57	10	0	42
	Hudklinikken	36	54	10	0	101
	Lasercenter	38	54	8	0	48
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	50	14	0	28

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		37	58	2	3	59	7	150
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	14
	20-39	36	64	0	0	11	1	42
	40-59	31	46	8	15	13	1	44
	60-79	33	67	0	0	18	3	44
	80-	47	53	0	0	17	1	6
Køn	Mand	36	57	0	7	28	2	69
	Kvinde	39	58	3	0	31	5	81
Skema udfyldt af	Patienten	38	57	2	4	53	6	139
	Pårørende	67	33	0	0	3	1	9
Modersmål	Dansk	38	58	0	4	52	7	142
	Ikke dansk	40	40	20	0	5	0	5
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	14	71	0	14	7	1	33
	Hudklinikken	39	58	0	3	31	3	67
	Lasercenter	45	45	9	0	11	3	34
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10	0	16

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		13	63	17	7	70	147	
Alder	0-19	33	67	0	0	3	12	
	20-39	5	47	32	16	19	34	
	40-59	6	61	22	11	18	42	
	60-79	17	72	11	0	18	47	
	80-	25	75	0	0	12	12	
Køn	Mand	11	64	18	7	28	72	
	Kvinde	14	62	17	7	42	75	
Skema udfyldt af	Patienten	15	61	18	6	62	137	
	Pårørende	0	75	25	0	4	9	
Modersmål	Dansk	14	62	17	6	63	139	
	Ikke dansk	0	75	25	0	4	6	
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	13	67	0	20	15	27	
	Hudklinikken	15	62	21	3	34	68	
	Lasercenter	20	40	40	0	10	37	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	82	9	9	11	15	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		54	17	18	11	134	86
Alder	0-19	83	0	17	0	6	9
	20-39	47	22	22	9	32	22
	40-59	43	26	21	10	42	17
	60-79	64	10	10	17	42	27
	80-	58	8	25	8	12	11
Køn	Mand	45	19	22	14	64	39
	Kvinde	61	16	14	9	70	47
Skema udfyldt af	Patienten	54	18	16	12	123	78
	Pårørende	57	14	29	0	7	6
Modersmål	Dansk	53	18	17	12	123	81
	Ikke dansk	63	13	25	0	8	2
Afsnit	Dermatologisk Dagafsnit S2	43	29	11	18	28	14
	Hudklinikken	54	12	25	10	69	32
	Lasercenter	75	21	0	4	24	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	15	31	15	13	15

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

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



Dermatologisk Dagafsnit S2

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det bør tilstræbes, at man møder den samme læge hver gang.	Virkelig godt
4	Jeg har kun haft positive oplevelser. Altid en fornøjelse at komme derud. Min medicin har også virket efter hensigten, så er kun glad for mit møde med ambulatoriet. Jeg undrer mig dog over, hvorfor jeg først blev henvist til Århus Sygehus flere år efter, at min lidelse for alvor brød ud. Jeg startede på Århus Sygehus for nogle år siden ca. Der forinden havde jeg haft en lang periode ved en speciallæge, men først efter halvanden år ca. blev jeg henvist til Århus Sygehus.	Virkelig godt
5	Hele forløbet helt i top, kun et enkelt problem.	Virkelig godt
7	Det ville være luksus, hvis man kunne få en mailadresse, der kunne benyttes ved spørgsmål eller ad hoc henvendelser (evt. fornyelse af recepter eller lignende), som ikke krævede svar her og nu.	Godt
8	Jeg spurgte, om jeg kunne få ændret datoen [for] mit besøg til kontrol af behandlingen; det var med et par måneders afstand - men fik aldrig svar.	Virkelig godt
9	Ambulatoriet følger på fuldt tilfredsstillende vis den kroniske sygdom, jeg lider af. Jeg modtager herudover gode råd om en anden sygdom.	Virkelig godt
10	Fast kontaktperson - læge/sygeplejerske.	Godt
11	Lidt mere respekt for folk, der er på arbejde, f.eks. ved at ringe om forsinkelser, hvis det er muligt! Yderst kompetente personer, der altid var venlige og tog alle vanskeligheder og udfordringer med et smil og en frisk bemærkning. Jeg blev behandlet og respekteret som et voksent menneske, derfor stor ros til personalet.	Godt
12	Første dag jeg var i ambulatoriet, blev jeg rigtig glad, fordi jeg fik udleveret et kort med min kontaktlæges navn og mine to kontaktsygeplejerskers navne. Jeg fik opfattelse af, at jeg kunne ringe på de oplyste telefonnumre på de oplyste tidspunkter, når jeg havde behov og tale med de pågældende personer. Jeg kan også sagtens ringe, men det er jo ikke altid (læs sjældent) mine kontaktpersoner, der sidder ved telefonen og aldrig nogensinde min læge. Det sender et signal, som ikke kan leve op til patientens opfattelse/forventning. Desværre er det en sjælden kronisk sygdom, jeg har fået, og der er en læge, som har ekspertise på området. Øvrige læger er under uddannelse.	Godt
14	Jeg synes, der var en god (og undskyldende) information, så snart der var optræk til ventetid. For undertegnede, som pensionist er ventetid selvfølgelig noget, der kan tages med sindsro.	Virkelig godt
15	Har ekspertisen på min sygdom. Så er det lige meget om afstanden er stor (det kan den næsten ikke blive i DK!).	Virkelig godt
16	En af de gange jeg blev behandlet, var personalet meget lidt engageret og havde meget lidt empati overfor mig. Jeg skulle under behandlingen bede om at blive kølet af med vand, selvom hun havde	Godt

Bilag 5

lovet at sørge for det. Da hun så kølede stedet var det ikke godt nok. Derefter overtog min kone sprayflasken med vand og så var det fint.

- | | | | |
|---|----|--|------------|
|  | 17 | De kunne være mere imødekommende og tjekke vægt, blodtryk og spørge til folks velbefindende og sygdommens udvikling. | Dårligt |
|  | 18 | Jeg kunne godt ønske, at ambulatoriet havde en kalender, der går mere end tre måneder frem med henblik på næste besøg. | Intet svar |




Dermatologisk Dagafsnit S2

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det har været godt.	Godt
3	Jeg ventede ude på en gang nedenunder.	Dårligt
4	Kun positive kommentarer ville det blive så.	Virkelig godt
6	Lægen var en fortravlet dame, der "glemte" at oplyse mig om mit videre forløb. Undrende fik jeg fat på sygeplejersken, som kunne oplyse mig om, at jeg skulle møde op til blodprøve-tagning - og som i øvrigt var sød at finde nogle forskellige prøver med creme. Men det besøg krævede virkelig, at man som patient selv havde en ide (viden om), hvad der videre skulle ske.	Virkelig dårligt
9	Har over nogle få år besøgt ambulatoriet ca. en gang om året. Har derfor lært, at jeg bør henvende mig til 'modtagelsen' ved ankomsten, så personalet ved, at jeg er kommet og venter. Værdsætter i øvrigt, at der er adgang til en kop kaffe i ventetiden.	Virkelig godt
12	Jeg er rigtig glad for, at ventetiden, fra jeg blev henvist fra mit lokale sygehus i Silkeborg til jeg kunne få en tid på Marselisborg Sygehus, var kort. Der gik en uge. Da blev jeg undersøgt af en læge, som ikke var specialist på lidelsen, men hun ordinerede medicinbehandling med det samme. En uge derefter fik jeg en tid hos lægen NN, som foretog en meget grundig undersøgelse :-)	Godt
13	Forløb af tidligere kontrolbesøg tilfredsstillende, men forløbet af det seneste var kaos. Forventet at komme til om formiddagen, men det blev stærkt forsinket til om eftermiddagen, hvor selve besøget var ganske kortvarigt.	Godt
15	Rigtig god modtagelse af virkelig kompetente læger og sygeplejersker samt kontorphonale.	Virkelig godt

Dermatologisk Dagafsnit S2

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Lægen oplyste ikke, at jeg selv skulle rette henvendelse angående næste undersøgelse.	Virkelig dårligt
	12	Fysioterapeuterne var ikke opmærksomme på, hvilke arbejdsopgaver (at strikke) jeg ikke måtte foretage med hænderne/armene.	Godt
	15	Specialuddannet sygeplejerske mangler.	Virkelig godt





Dermatologisk Dagafsnit S2

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Problem med kontrastvæske derfor tog det lang tid. Alt andet helt ok.	Virkelig godt
6	Jeg lider af allergi, men kan ikke finde ud af hvornår det opstår. Har fået foretaget priktest flere gange, men som ikke viser noget, hvilket jeg også oplyser om. Fik bare ordineret locoidsalve og sendt hjem. Spurgte om jeg ikke kunne få foretaget en lappetest, hvilket de sagde "jo selvfølgelig" til. Synes behandlingen var ufattelig dårlig, og havde jeg ikke haft den viden jeg har i kraft af, at jeg studerer medicin, var jeg bare blevet sendt frustreret hjem med min locoidsalve. Og så har jeg endnu ikke fået svar mht. lappetest. Virker som om der ikke er styr på noget som helst i forbindelse med mine besøg.	Virkelig dårligt
7	Det har altid været vigtigt for mig at kunne komme til undersøgelse/behandling, når det brændte på, ellers havde jeg sikkert ikke kunnet opretholde mit arbejde. I har altid været "på plads" og parat! Tak for det, det har medvirket til at jeg har kunnet opretholde et normalt liv. Reaktionshastighed og forståelse har været nogle ord, for at det fungerede.	Godt
9	Det oplevedes positivt, at lægen besvarede spørgsmål om en anden, men relateret sygdom og udskrev recept om denne. Det viste fleksibilitet i behandlingen.	Virkelig godt
11	Jeg havde fire behandlinger hvor der var forsinkelse på de to. Den ene forsinkelse var på næsten 1½ time. Jeg kunne godt ønske mig, at jeg var blevet informeret, inden jeg kom og ikke da jeg mødte op. Jeg var på arbejde og kunne således kun vente en time med at komme.	Godt
12	Ved min seneste undersøgelse skulle jeg møde om morgenen, men jeg måtte vente 45 minutter, inden jeg blev kaldt ind :-(. Jeg var ude igen ca. 1½ time senere... Stakkels de patienter, der havde en tid sidst på dagen. Mon de kom hjem inden aften? Lægen var ikke særlig erfaren i sygdommen. Øvrige gange, jeg har været på sygehuset til kontrol, har der ikke været ventetid.	Godt
14	Ja, jeg har kun mødt VENLIGHED og INTERESSE over hele linjen (har prøvet det modsatte på urologisk ambulatorium i Aalborg under min mands SVÆRE sygdom).	Virkelig godt
15	Får en virkelig god behandling, og der drages omsorg om én.	Virkelig godt
18	Jeg kunne godt ønske, der var lidt mere samarbejde med de forskellige ambulatorier med hensyn til mødetider. Da jeg kommer udefra, ville det være praktisk, at det kunne være samme dag i Århus.	Intet svar

Dermatologisk Dagafsnit S2

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
















	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Er meget utilfreds med, at folk taler privat i mobiltelefon, så alle kan høre det.	Godt
	6	Har intet hørt, selvom de sagde, de ville sende mig en tid (har ventet i over en måned)!	Virkelig dårligt
	9	Ambulatoriet sørger for, at hyppigheden af mine besøg er tilpasset sygdomsforløbet på en fuldt tilfredsstillende måde. Dette anser jeg for vigtigt!	Virkelig godt
	18	Samme læge hver gang. Det er utrygt at komme ind til flere forskellige læger.	Intet svar

Hudklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ventetiden under undersøgelserne (samme tid: eksempelvis venten ved blodprøver kan være meget bedre), man må ikke glemme, der sidder patienter og venter, det prøvede jeg! Jeg mener også, at lægerne burde fortælle på DANSK, hvad man fejler og ikke sige det i en telefon senere, når jeg ringer, jeg er ked af, at jeg ikke, den dag jeg var der, fik at vide, hvad jeg fejlede, men fik det at vide 14 dage efter i en telefonsamtale.	Godt
2	Har ringet personligt til mig - både ambulatoriet og lægen.	Godt
3	Sørge for at alle 1. gangs patienter får en samtale/kontakt med socialrådgiver ang. det offentlige systems hjælpemuligheder.	Godt
6	Min behandling var virkelig dårlig, før jeg kom på ambulatoriet, så det var rart at møde en kompetent sygeplejerske og læge. Ville ønske, at ventetiden havde været kortere, og at henvisning var sket noget før, da jeg er sikker på, at det ville have mindsket det mén, jeg har nu. Men ellers var det en rigtig sød, dygtig og forståelig sygeplejerske. Min eneste kritik går på lokalerne. De er ikke særlig indbydende eller specielt rene. For et pernitent mennesker som jeg, er det et problem – især når det er et sted, som også behandler kønssygdomme.	Godt
8	Lægen bør sætte sig ind i patientens forløb, før der rådgives... Min undersøgelse på hud-afdelingen var spild af tid.	Dårligt
10	Jeg kommer ALDRIG igen!!! Lægerne kan jo ikke deres håndværk.	Virkelig dårligt
11	Været i behandling og kontrol gennem flere år, og hver gang følt mig godt behandlet. Det har medført tryghed og tillid. Alle faggrupper virker til at arbejde seriøst med deres fagområde.	Virkelig godt
12	Det ville hjælpe, hvis personalet havde sat sig ind i min journal, og hvis der var en bedre kommunikation.	Dårligt
14	Personalet, både læger og sygeplejersker, er utrolig behagelig at komme til behandling hos. Jeg mangler, at de har sat sig grundigt ind i mit forløb, når jeg kommer.	Godt
15	Ventetid for lang, men et utrolig godt personale.	Virkelig dårligt
20	Når man bor i byen, kan man møde ret præcist, og derfor optimes ventetiden. Det, jeg oplever i de korte ventetider, jeg har haft, er, at udenbys patienter har kummerlige vilkår - sikkert ikke pga. ambulatoriet - men logistikken vedrørende udenbys patienter, som ikke kan transportere sig selv virker - betragtet udefra - ikke! Det må regionen kunne gøre bedre.	Virkelig godt
21	Dejligt at få en speciallæge, der havde min sygdom som speciale.	Godt

Bilag 5




	23	At man har samme sygeplejerske eller læge ved hvert besøg (om muligt). Det er selvfølgelig ikke en fordel, hvis lægen/sygeplejersken er inkompetent!	Godt
	24	Lang ventetid ved første besøg. Derefter ingen problemer.	Godt
	25		Godt
	29	Dygtige og engagerede sygeplejersker med mange års erfaring på lungemedicinsk afsnit gør, at man føler sig tryk og i gode hænder.	Godt
	31	Tage patienten mere med på råd. Lade være med at tale over hovedet på patienten. Lade en bestemt læge følge patienten. Stedet kan føles som en fabrik og ikke som et behandlingssted.	Dårligt
	32	Bedre: Nedsæt ventetiden og pænere venteværelse. Godt: Blev videresendt i forbindelse med mistanke om anden sygdom.	Godt
	33	Jeg syntes, de gør meget for mig.	Virkelig godt
	35	Det er frustrerende, at personalet/læger ikke er enige om behandlingen, fik skiftende besked næsten hver gang, man kom. Selvom det er en lille ting for dem, skal de tænke over, at for patienterne er det måske et stort problem.	Dårligt
	36	Eksemskolen er helt exceptionel. Prøv at udvide dette koncept til pædagoger og lærere - de mangler også viden på dette område.	Godt
	38	Oplysning om lang ventetid. Bedre luft i venteværelset. Musik i venteværelset. En vandautomat.	Godt
	39	Har fået en ualmindelig god behandling. Jeg kommer stadig på ambulatoriet og føler mig tryk og glad. Et fantastisk godt hospital, både som patient på afdeling og ambulant.	Virkelig godt
	42		Virkelig godt
	43	Synes jeg blev behandlet godt, men det er frustrerende, at de ikke kender min sygdom.	Godt
	45		Intet svar
	46	Jeg har været meget tilfreds med personalet på Marselisborg. Venlighed og opmærksomhed syntes jeg, at jeg blev mødt med.	Intet svar

Hudklinikken

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Venteværelset kan blive meget bedre, bl.a. nogle bedre stole vil hjælpe meget.	Godt
4	På grund af konflikt i (forår 2008) var information om ventetid usikker.	Godt
5	Jeg sad på gangen i kælderen. Der var en livlig trafik af studerende og andre. Jeg blev ikke orienteret om, jeg var studieobjekt, som de andre ventende eller om den læge, der skulle se mig, bare havde kontor i kælderen. Det virkede meget uvenligt. Jeg var glad for, at det ikke var mit første møde med Marselisborg.	Dårligt
6	Venteværelset kunne godt være gjort bedre rent, og 70'erstilens brune indretning gjorde nu heller ikke venteværelset mere indbydende.	Godt
7	Har kun prøvet åben konsultation. Tildeling af nummer og en-to timers ventetid, men ak det er nemt, at der ikke er tidsbestilling.	Virkelig godt
8	Svært at finde indgangen. Meget gamle lokaler.	Dårligt
12	Det var dejligt at få noget at drikke.	Dårligt
15	Et kedeligt og udiskret venteværelse. Ventede tre timer og tiden gik langsomt.	Virkelig dårligt
17	Ved Århus Sygehus, Tage Hansens Gade, havde jeg ikke bestilt tid. Man møder op og bliver kaldt ind efter nogen tid - lang tid. Modtagelse af personale er fin.	Godt
19	Jeg synes, de tager godt imod og giver svar på det, man nu evt. er i tvivl om.	Godt
22	Jeg har været på forskellige hospitaler, så det er ikke lige dårligt på de forskellige hospitaler.	Godt
25	Blev underrettet telefonisk om tidspunkt og 10 min. ventetid inden behandling.	Godt
29	Venterummene på tre af de fire klinikker, jeg var på, var alle små, kedelige og uden komfort af nogen art, det er som om, at man bevidst gør venterummene kedelige og ukomfortable, dog skal siges, at venterummet på dagafsnittet på Kommunehospitalet var lyst og venligt med store vinduer ud til Randersvej, og der var kaffe, te og saft til fri og høflig selvbetjening.	Godt
30	Søde og venlige og ingen ventetid, dejligt.	Virkelig godt
33	Ventetiden ved blodprøver og blodtapning kan være lang.	Virkelig godt
37	Generelt en positiv oplevelse.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 38 | Der må gerne udvises mere diskretion omkring personlige oplysninger. Alle omkringstående kan følge med i mit personlige liv. | Godt |
|  | 40 | Jeg synes virkelig, at personalet er fantastisk venligt og imødekommende. Det var noget, jeg ofte tænkte over under forløbet. | Virkelig godt |
|  | 45 | Selvfølgelig er der ventetid (og det kan godt irritere). Men selvfølgelig er der ventetid, så det tager vi med et godt humør. | Intet svar |

Hudklinikken














Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Personlig genstand ødelagt under operation.	Godt
	8		Dårligt
	10	Ar på penis.	Virkelig dårligt
	14	Personalet er generelt dygtigt, men enkelte undersøger én for hurtigt.	Godt
	26	Svaret på en podning.	Godt

Hudklinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægerne burde være enige om diagnosen, det var de ikke, hvilket var frustrerende for mig.	Godt
3	Det var først efter ca. et år med flere ambulante behandlinger, vi fik oplyst muligheden for kørsels-godtgørelse samt tilskud til medicin mm. Ifølge vores oplysninger burde vi have fået denne information ved første behandling - jf. almindelig procedure.	Godt
4	Måtte selv gøre opmærksom på, at der ikke var taget blodprøve efter 12 uger. Konstateret allergiskreaktion på medicinen var ikke noteret i journalen. Jeg måtte selv gøre opmærksom på dette. Fik tildelt kontaktpersoner ved første besøg, men har ikke set dem siden. Har talt med forskellige andre personer hvert besøg.	Godt
5	Jeg var til undersøgelse på hudklinikken og blev efterfølgende henvist til lasercenteret. Hvis jeg skulle have svaret ud fra den konsultation, ville billedet have været betydeligt mere positivt. En meget venlig atmosfære og kompetente ansatte. Problemet med hudklinikken er, at der er så mange uerfarne læger. Man skal være heldig, hvis man får lov til at se en, der ved noget om hudsygdomme udover lærebogspensum!	Dårligt
8	Jeg skulle undersøges for en evt. hudsygdom/hudallergi. I mine tre besøg på ambulatoriet, virkede det som om, at lægerne blev mindre og mindre informeret. Sidste besøg følte jeg mig mere i vejen end velkommen.	Dårligt
9	Det ville være dejligt, og nemmere, hvis det var den samme læge, der havde samtale med mig ved hver undersøgelse/samtale. Altså én kontaktpersonslæge.	Godt
10	En inkompetent læge valgte at fryse mine vandvorter, hvilket medførte nogle meget grimme ar. Noget som kunne være undgået, da jeg efterfølgende er blevet informeret om, at vorterne kan fjernes med creme. Jeg føler mig utrolig dårligt behandlet, lægeligt. Det øvrige personale var helt i orden.	Virkelig dårligt
13	Den første læge, jeg var i kontakt med i behandlingsforløbet, tilbød slet ikke den form for behandling, som jeg er i nu. Han tilbød udelukkende én behandling, og da den indebærer en lille risiko for kræft og min unge alder taget i betragtning, var han meget tilbageholden med at sætte mig i nogen form for behandling. Vi så bare tiden an for at se, om sygdommen bredte sig. Der gik næsten et år, og jeg fik i mellemtiden en ny læge, som straks satte mig i den behandling, som jeg er i gang med nu, og som hjælper mig godt ud af mine problemer. Vil blot gøre opmærksom på, at næsten et år var spild af tid, og min sygdom blev værre i den tid. Ville ønske, jeg straks var kommet i den behandling, som min anden læge tilbød.	Virkelig godt
14	Det kunne være rart, at der var én, som vidste mere om ens forløb end andre, fordi lægerne ikke kan nå at sætte sig ind i ens forløb, når man kommer, hvilket medfører, at man ikke altid bliver ordentligt informeret, eller at der ikke bliver fulgt op på de ting, man er blevet lovet. Men al personalet er altid venlige og giver sig den tid, de har!	Godt

	18	Blev ikke behandlet, kun undersøgt.	Godt
	19	Det foregår i trygge omstændigheder.	Godt
	20	Jeg har prøvet det hele før og har som følge heraf selv dannet mig en mening om, hvordan behandlingen skal foregå, og hvad den skal bestå af. Præcis dette har lægen(erne) været meget lydhør overfor.	Virkelig godt
	21	Det var utroligt godt at få en fast kontaktlæge for en del år siden. Lægen har ofte meget travlt nu, og en gang gik jeg derfra uden helt at have styr på behandlingen.	Godt
	23	Jeg var i ambulatoriet tre gange - hver gang med et nyt læge/sygeplejerske-team. Der var enorm stor forskel på behandlingen, kvaliteten af denne, personalets viden og så modsagde de hinanden. Den mest kompetente var den sidste - det var alene en garvet sygeplejerske.	Godt
	26	Fik ingen information af lægerne (goddag du, hej).	Godt
	27	Jeg var træt af to gange i træk at høre på lægen, at han havde haft en brækket arm engang.	Dårligt
	28	Jeg er klar over, at I har rigtig travlt, men mit forløb fra første besøg hos min egen læge op til nu, har taget rigtig lang tid, og jeg har været lidt nervøs for jeg bliver kørt rundt i systemet, og det er kun nu efter snart to år, at svaret er begyndt at komme frem.	Dårligt
	34	Jeg finder, sygeplejerskernes uniformer er meget positive. Jeg kunne godt tænke mig, at egen læge havde uniform på, når hun undersøger mig.	Godt
	36	Forsøg at få de praktiserende læger bedre uddannet. Der gik næsten 4 år før han fik diagnosen som var helt tydelig fra han var 9 mdr. - og den praktiserende læge var involveret fra starten, men var ikke villig til at informere eller videregive i systemet.	Godt
	41	Jeg er utilfreds med skiftende læger. Jeg ønsker så vidt muligt den samme læge.	Godt
	43	Jeg kom ind med en hudsygdom, som de ikke vidste, hvad var, så de opgav mig. Det synes jeg er for dårligt.	Godt
	45	En virkelig god behandling. Det er gået fremad med mig, efter jeg har været hos jer, fra første gang. Tak.	Intet svar





Hudklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Har haft behov for telefonisk kontakt mellem mine besøg, men i den (meget begrænsede) telefon-tid er der konstant optaget, og umuligt at komme igennem.	Godt
16	Altid god behandling.	Godt
18	Der var ikke kontakt til min egen læge.	Godt
19	Jeg har altid kunnet ringe og har altid fået et svar eller blevet ringet op af den person, som jeg havde noget med at gøre.	Godt
21	Jeg har altid kunnet henvende mig telefonisk og få svar (eller ny recept), hvis jeg var i tvivl.	Godt
25	Det er udmærket.	Godt
36	Uddan de praktiserende læger bedre!	Godt
38	Jeg kunne godt ønske, at få oplysninger om, hvor lang ventetiden er. Jeg sad i venteværelset i 4½ time på mit andet besøg.	Godt
40	Jeg var også indlagt i forbindelse med min lidelse. Den samme læge NN, som havde "hånd i hanke" med mig på afdelingen var også til stede i ambulatoriet. Fra ham fik jeg en grundig information efter afslutningen af forløbet. Derfor har jeg ikke været i stand til at svare på det med den skriftlige information. Den, jeg fik, var i hvert fald god.	Virkelig godt
44	Der gik LANG TID (ca. 2 1/2 måned) fra mit første besøg, til jeg fik tilbagemelding om blodprøver og dato for næste besøg i ambulatoriet.	Godt
45	I godtager ikke, at det er et insekt, som er skyld i alt det, jeg har været igennem de sidste år.	Intet svar
46	I 2009 har jeg kun været til et kort eftersyn, men i 2008 til fotodynamik terapi nogle gange, og jeg syntes, jeg fik en venlig og tilfredsstillende behandling og forklaring. Ventetiden (tre timer) var i et venligt lokale. Der var kaffe, te og vand. Jeg blev også tilbudt lidt at spise.	Intet svar






Lasercenter

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 3	Ved tidsbestilling kan man godt føle, at sekretærerne tror, de har ret til at vurdere antal tider og tid imellem behandlingerne. I det hele er de ikke servicemindede, når man ringer. Man føler sig i udgangspunktet som et problem, og kan godt opfatte det som om, at de taler ned til én. Og man ønsker jo egentlig ikke at genere dem. Ønsker bare at blive rask.	Godt
 4	Det burde kunne tilrettelægges bedre, så der er ikke så lang ventetid i ambulatoriet. De tre gange jeg var der, var der 30-60 min. ventetid hver gang, og det er lang tid at vente, især når jeg de to af gangene kun blev undersøgt i ca. 5 min.	Godt
 8	Få bedre styr på deres administration, så man får ordentlig information efter og i forbindelse med behandlinger. Altid vise respekt for patienter, som ofte er i en sårbar situation, jeg har oplevet både en erfaren og en uerfaren læge, som nærmest grinede lidt af mig og min tilstand, det er ikke særlig professionelt!	Dårligt
 9	Lade være med at love at behandlingen hjælper, når de godt ved, at det kan slå fejl.	Dårligt
 11	Bliver altid mødt med et smil, når jeg kommer i ambulatoriet.	Godt
 14	Her var personalet meget professionelt, de vidste, hvad de havde med at gøre, og var utrolig søde, gode til at informere og ikke sætte et "stempel" på en, som jeg tidligere har prøvet. Den omsorg, de viser, betyder så utroligt meget. Tak.	Virkelig godt
 15	Jeg var træt af at skulle køre så langt først, men det blev vendt fra første dag til det POSITIVE! Tak for god behandling.	Virkelig godt




Lasercenter

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Venteværelser bør være UDEN tv, radio eller anden STØJ.	Virkelig godt
	12	Synes, at det virkede til, at der var godt styr på det.	Virkelig godt
	13	Det er OK!	Virkelig godt
	15	Der manglede læsestof.	Virkelig godt
	16	Fremragende - alt - læge - sygeplejerske.	Virkelig godt






Lasercenter

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 7	Uoverenstemmelse mellem læge og sygeplejerske.	Godt
 8	Breve, der skulle sendes til mig, efter behandling kom aldrig, og når jeg så ringede til ambulatoriet, kendte de ikke noget til sagen, dette er sket mindst to gange. Jeg har ikke haft en særlig sammenhængende behandling, og da jeg ikke har haft én person tilknyttet min sag, men en masse forskellige læger, også en del, der ikke vidste hvad de skulle stille op med min tilstand, har behandlingen været utilstrækkelig, og der kunne være gjort en masse for flere år siden, men det er ikke blevet gjort, hvilket har forværret min tilstand.	Dårligt
 9	Forbrændt.	Dårligt

Lasercenter

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Jeg synes, der burde stå drikkevarer i venteværelset, når man kommer langt fra.	Godt
 2	Den sidste behandling jeg fik, var det en ny sygeplejerske, jeg mødte. Hun fortalte om nogle bivirkninger, jeg ikke var blevet informeret om før. Syntes, det var lidt sent at få det at vide, da jeg allerede havde fået 4 behandlinger før. Det blev jeg lidt skuffet over, for havde ellers været godt tilfreds indtil da.	Godt
 6	Jeg syntes, at jeg har fået nogle passende behandlinger, men med små effekter.	Godt
 8	Jeg synes, at mit behandlingsforløb har været utilstrækkelig. Det har stået på i flere år, hvor jeg er blevet behandlet af mange forskellige læger, hvoraf mange ikke vidste, hvad de skulle stille op med min tilstand og derfor var nødt til at tilkalde en læge NN eller lignende. Derfor synes jeg, at hvis den første læge, man ser, kan se, at man måske lider af noget lidt særligt, skulle man tilknyttes én læge, som ved noget om sygdommen og behandlingsmetoder - f.eks. en mere overordnet læge, så patienten slipper for at komme ind til en masse uerfarne læger, som ikke ved, hvad de skal stille op.	Dårligt
 10	Der skete fejl i henvisningen fra hudlægen.	Godt





Lasercenter

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk Godt
6	Jeg har været glad for stedet. Det var virkelig meget rent, men med masser af ventetid.	

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Jeg synes, jeg har fået en god behandling de gange, jeg har været på ambulatoriet, men jeg kunne godt "ønske" mig, det var den samme læge, man blev undersøgt af hver gang.	Virkelig godt
	4 Venligere og mere imødekommenhed fra det administrative personale. Lægen var både sød, venlig og professionel. Hun oplyste, at der ville blive indkaldt til et tjek efter behandlingen, dette har de ikke gjort. Ved første besøg var der meget lang ventetid, og information var meget mangelfuld.	Dårligt
	5 For mig havde det været rart, om det var samme læge og sygeplejerske hver gang.	Godt
	7 Generelt set professionelt og venligt personale. Kludret omkring henvisningen til andet hospital (Grenå Sygehus) trækker ned - men fejlen ligger vistnok mest hos Grenå, og Århus Sygehus gjorde bagefter alt for at rette op på problemet ved at arrangere alternativ undersøgelse. Lokalerne er generelt slidte og præget af pladmangel.	Godt
	11 Jeg synes, at personalet skulle være mere åbne over for, hvis patienten beder om noget/ønsker rettelser/ønsker anden læges udtalelse/ønsker at få læge, som er kompetent og har viden indenfor ens sygdom/ønsker at få sin journal/papirer at se osv. Samt helt klart meget mere samarbejde mellem de forskellige ambulatorier, læger, forskere osv. Samt info til egen læge/terapeut/psykolog/behandler/familie osv.	Intet svar





Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	6 Det er under al kritik, at ventetiden er så lang, og man ikke kan bestille tid mht. fri fra arbejde eller skole. Ventede første gang fra kl. 15.30 til 19.15.	Godt
✎	7 Fik tid på ambulatoriet dagen efter henvisningen fra en anden hospitalsafdeling (fik en afbudstid), men da jeg mødte dagen efter, var der sygdom blandt personalet, så efter en times ventetid måtte jeg gå igen pga. en anden aftale og fik en ny tid til dagen efter igen.	Godt
✎	10 Jeg har absolut intet at klage over.	Virkelig godt
✎	11 Ventetiden svinger meget, nogle gange ingen ventetid, andre gange desværre over en time. Når der er lang ventetid sker der det, at mange kommer til at vente, og så er der ikke nok siddepladser til alle. Dem der trækker ud på gangen, misser nogle gange at høre, at deres nummer bliver sagt.	Intet svar
✎	12 Fint med kaffe og frugt.	Virkelig godt





Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Har glemt at indkalde	Dårligt
	7	Blev henvist til en supplerende undersøgelse på et andet hospital i en by mange km. borte, da jeg nåede frem, ville man ikke foretage undersøgelsen alligevel, formentlig pga. en kommunikationsfejl.	Godt
	9	Eksamen lægestuderende.	Godt
	11	Ikke kompetente læger sat på min sag - som ikke var uddannet til det/hudsygdom.	Intet svar



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Jeg kan ikke forstå, at jeg skal bruge over tre år på at få fjernet tre fodvorter, som i øvrigt ikke er væk endnu. Først egen læge, herefter hudlæge og nu laser. Det må da være billigere for samfundet at sende mig til laser fra starten af i stedet for de mange læge og hudlæge tider, jeg har optaget. Min tid og kørsel koster jo også.	Godt
	8 Er meget utilfreds med at ryge bagerst i køen, fordi der er strejke. Fik af vide, at når man ikke møder op til aftalt tid kommer man bagerst i køen. Det er svært at møde op, når personalet er i konflikt.	Godt
	11 Jeg har en sjælden sygdom, som kun få ved noget om. Alle er i tvivl, har ingen svar eller er for presede/stressede til at sætte sig ind i alle mine spørgsmål.	Intet svar
	12 De undersøgelser, der skulle laves i Ålborg, kom svarene ikke til Marselisborg - der skete først noget, da jeg selv tog initiativet og ringede rundt for at finde svarene - ca. 12 uger. Der gik lang tid, inden jeg fandt ud af, hvem der havde ansvaret for forsinkelsen - Region Nordjylland. I dag er der problemer med blodprøvesvar fra Hjørring sygehus, de kommer heller ikke automatisk til Marselisborg, svarene bliver i Hjørring og skal ringes efter - hver gang.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Roderi i journalen. Svar på undersøgelsen er ikke i journalen.	Intet svar
	11	De forrige besøg er gået dårligt, men sidste gang gik det lidt bedre. Men information om min lidelse er alt for lille, og jeg plages af mange bekymrende tanker angående min lidelse. Men dette dilemma er ikke lægernes/personalets skyld, men generelt Danmarks Sundhedsstyrelse skyld, da der ikke bliver sat penge nok af til forskning i nye behandlingsmetoder.	Intet svar

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.