

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Gastroenterologisk Afdeling L
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.....	91
	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

Kapitel 1

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:	313
Besvarelser fra afdelingens patienter:	179
Afdelingens svarprocent:	57%

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).

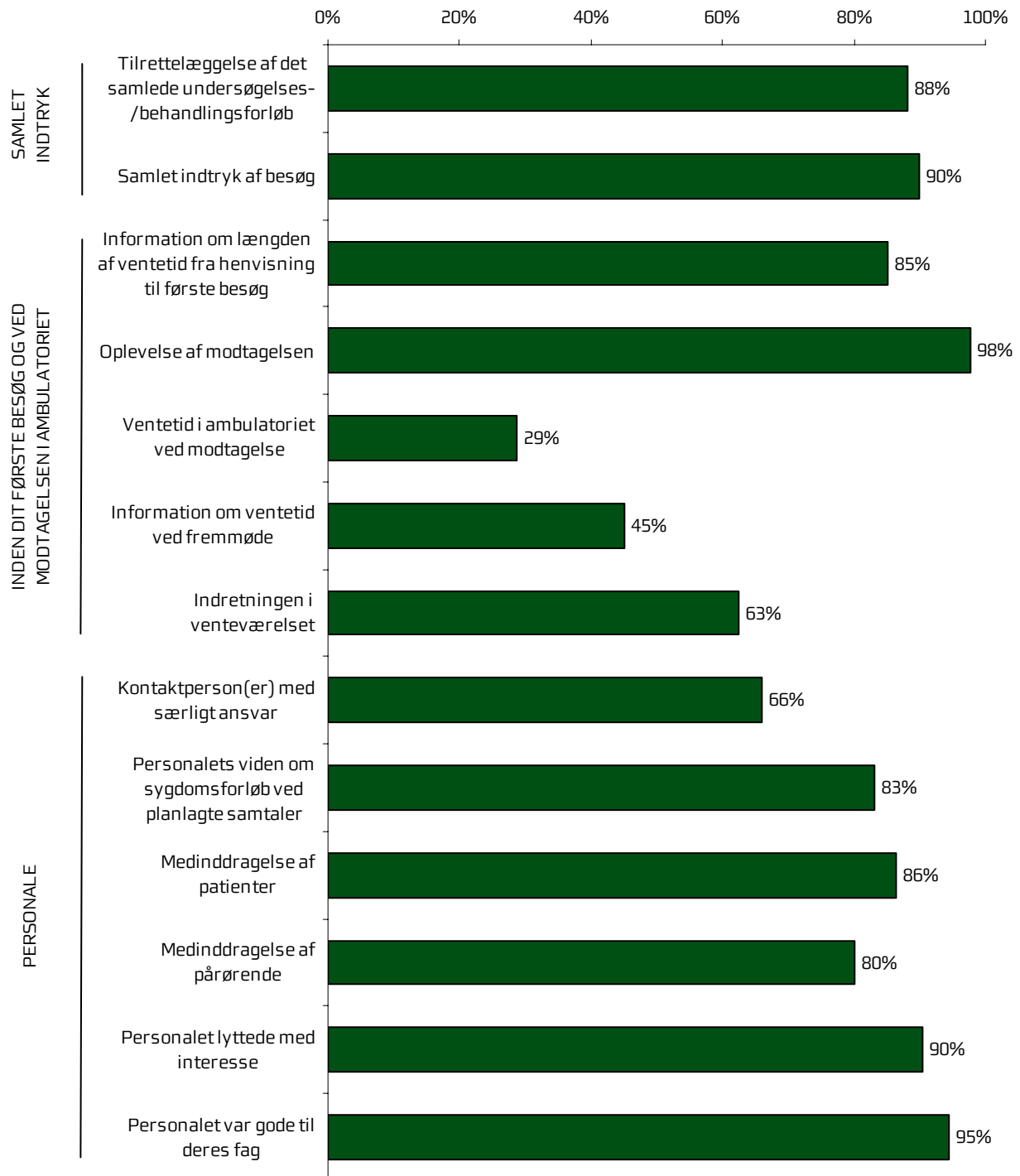
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

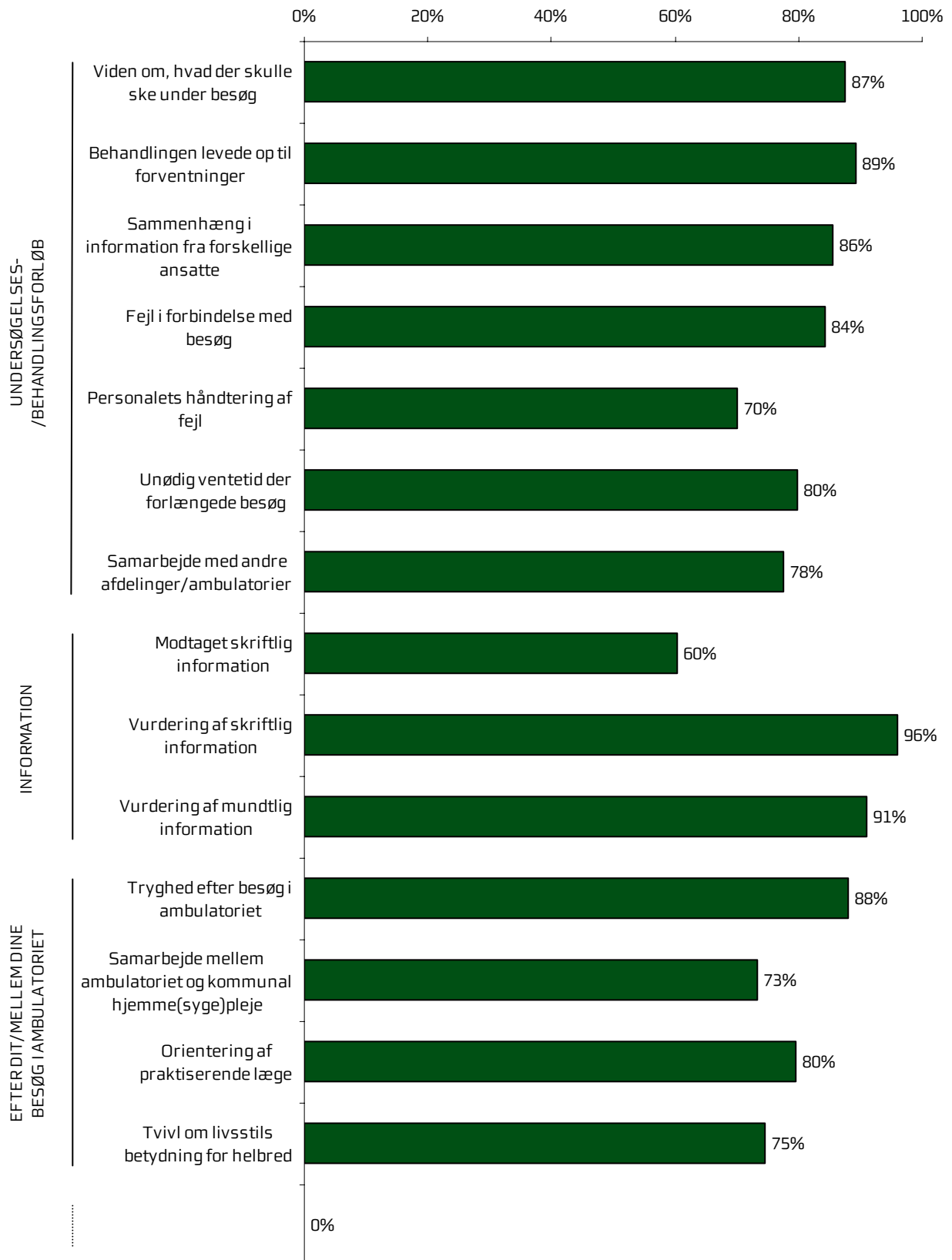
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

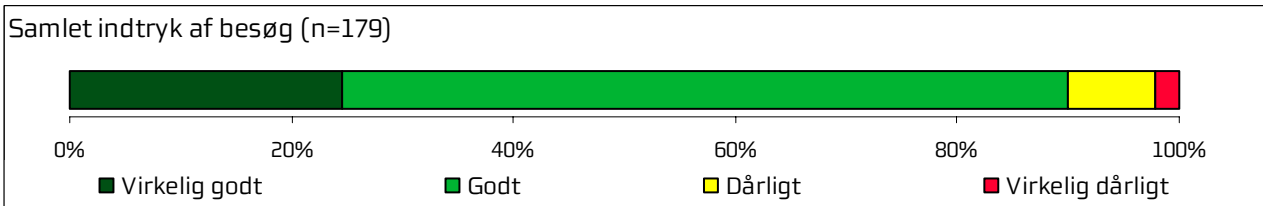
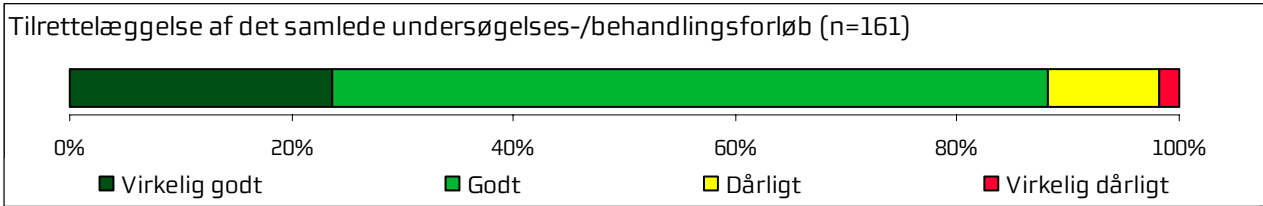
Tilfældige forskelle?

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.

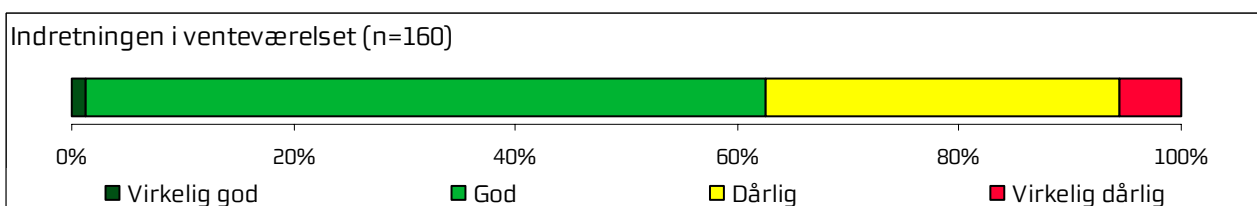
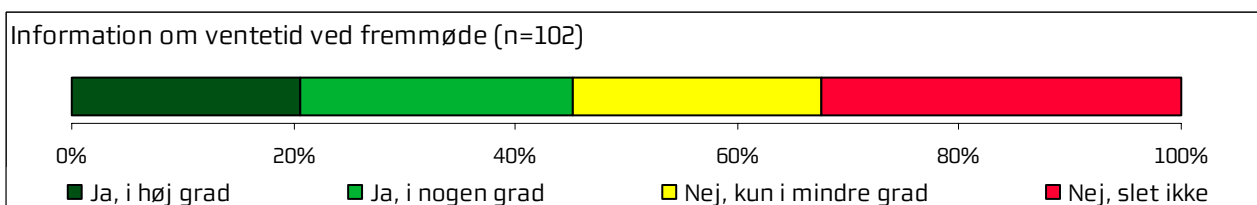
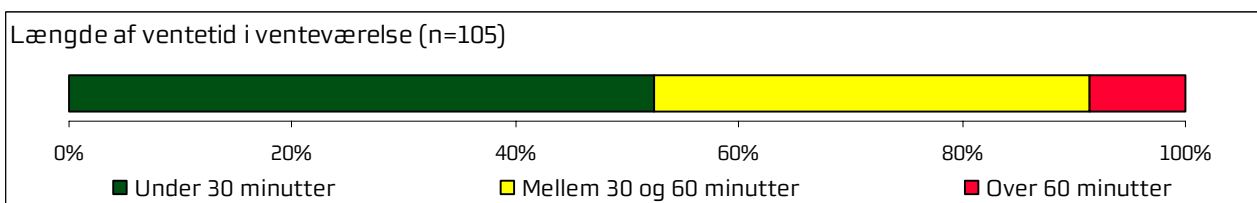
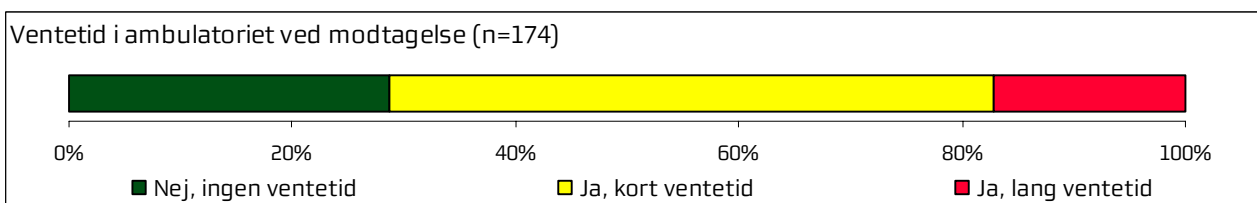
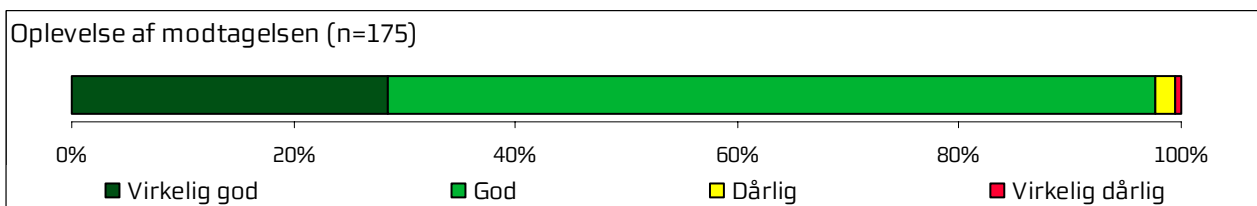
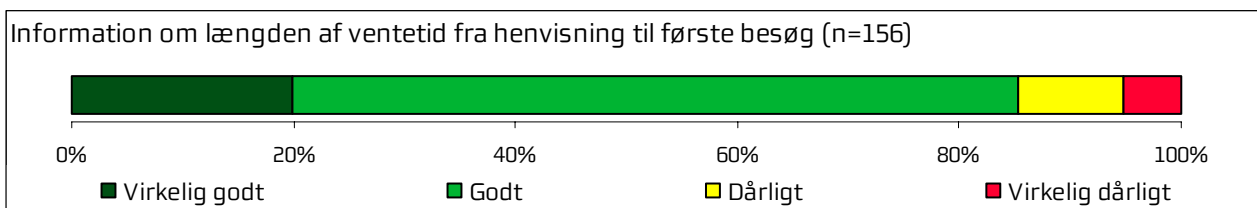
4.1 Samlet indtryk



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?	88%	-	-	98%*	90%	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	98%*	90%	94%*

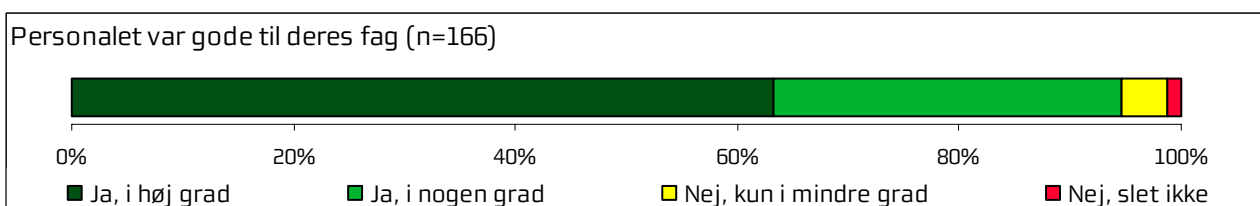
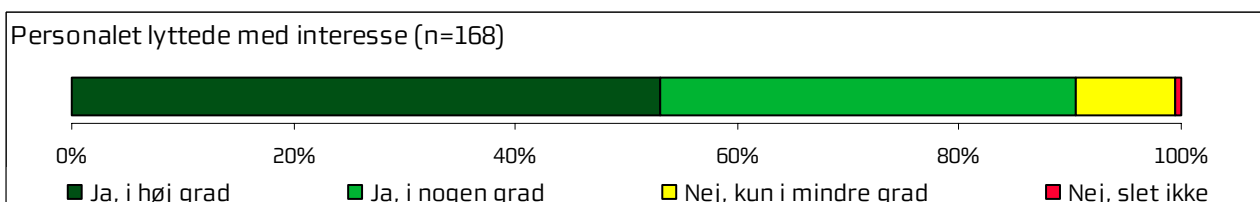
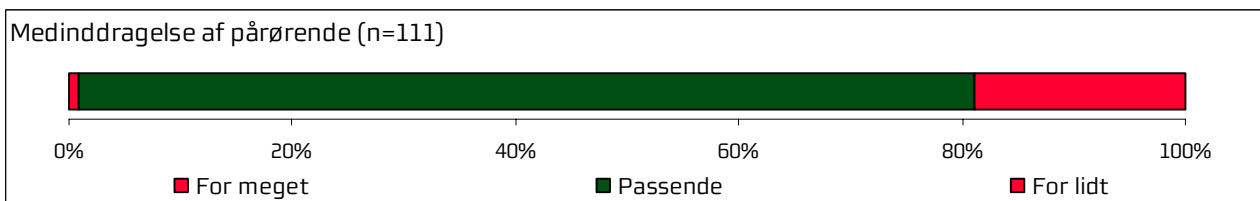
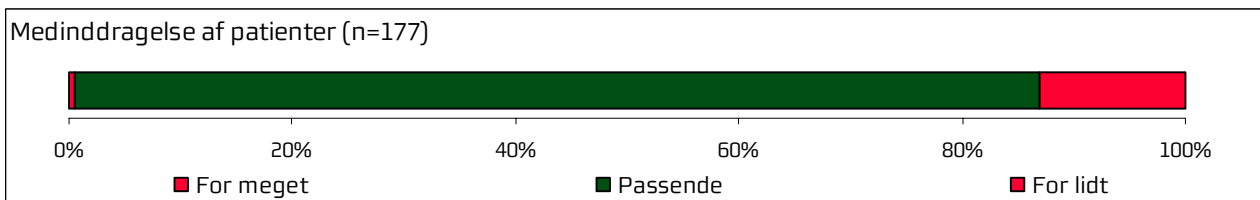
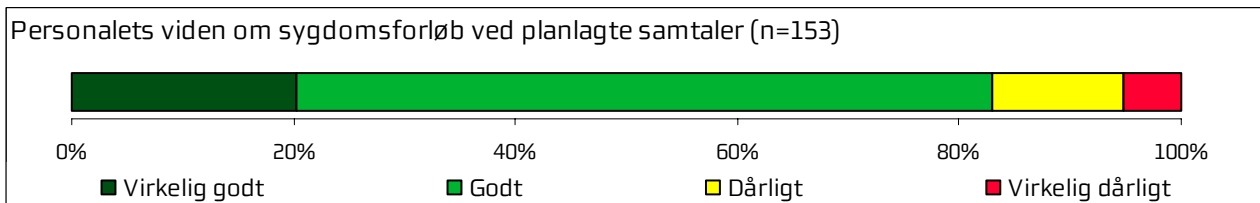
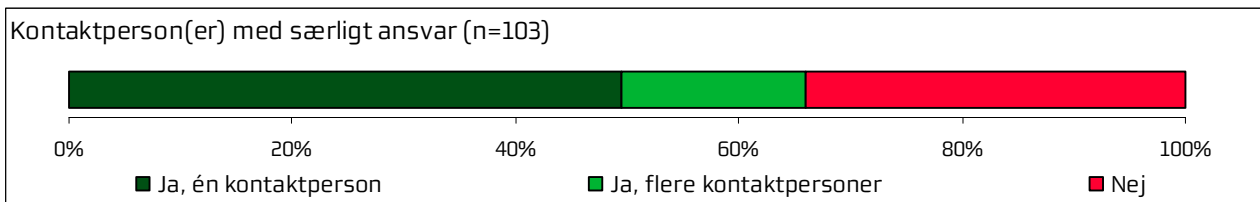
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	95%*	79%	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	29%	-	-	45%*	14%*	24%
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?	45%	-	-	51%	27%*	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	63%	-	-	86%*	50%*	72%*

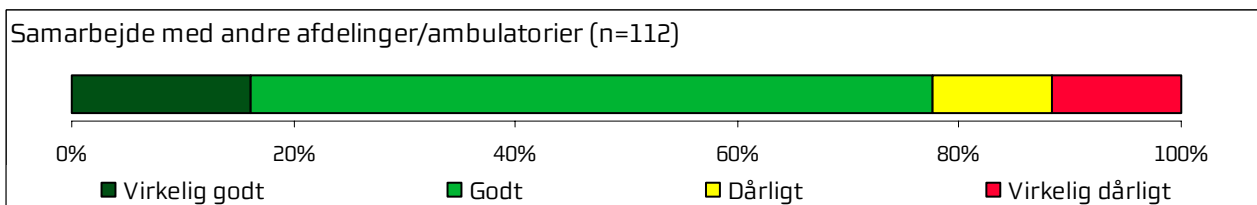
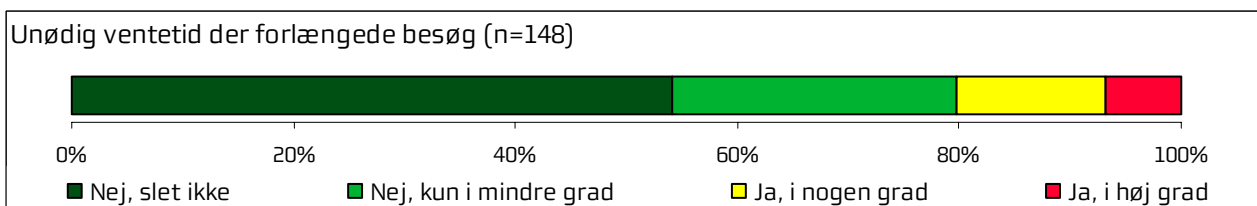
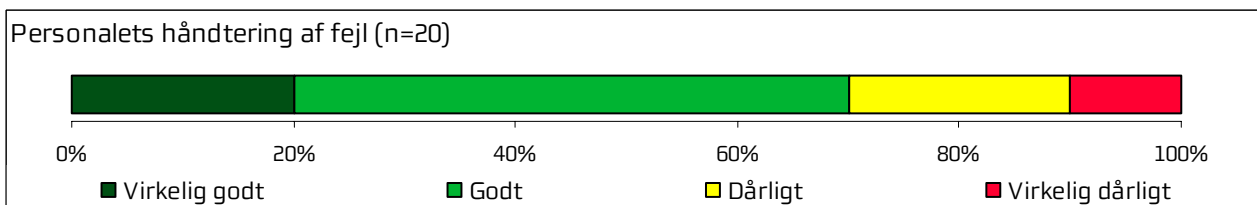
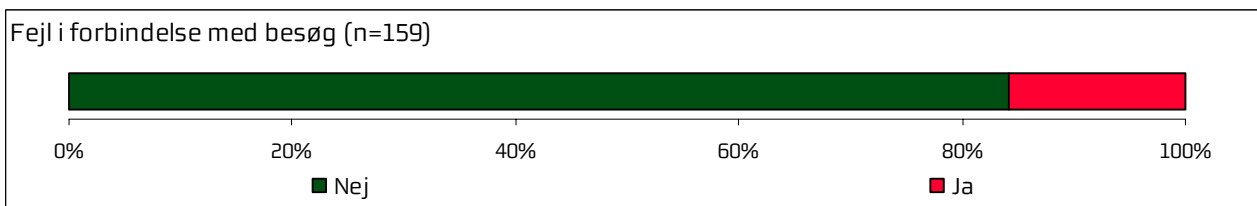
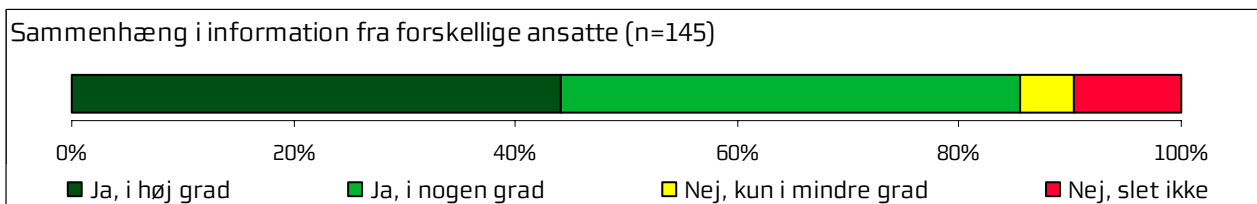
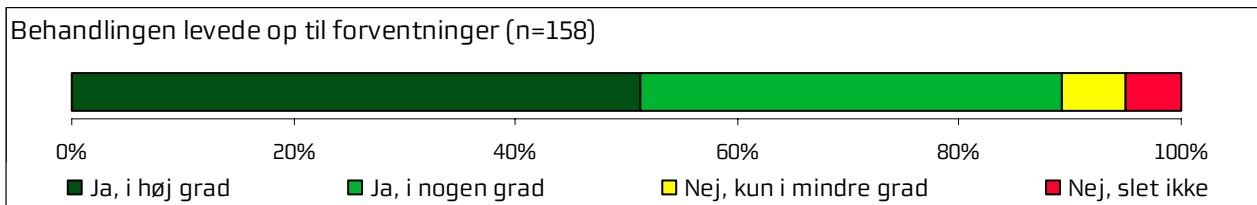
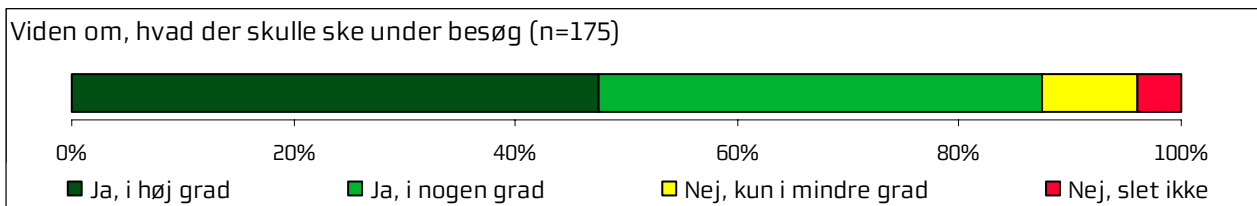
4.3 Personale



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?	66%	-	-	85%*	67%	76%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83%	-	-	93%*	81%	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	95%*	87%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	80%	-	-	94%*	80%	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90%	-	-	97%*	89%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	100%*	93%	97%

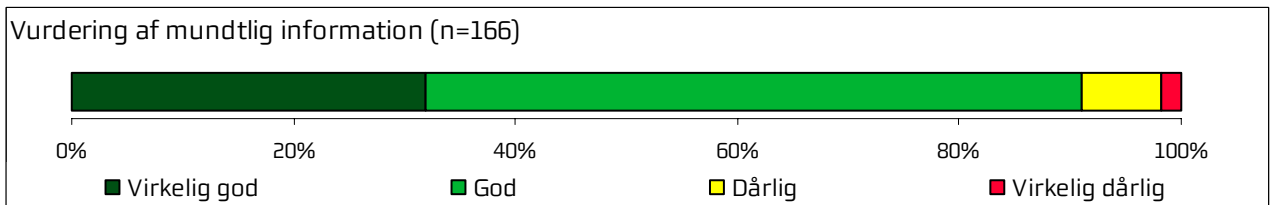
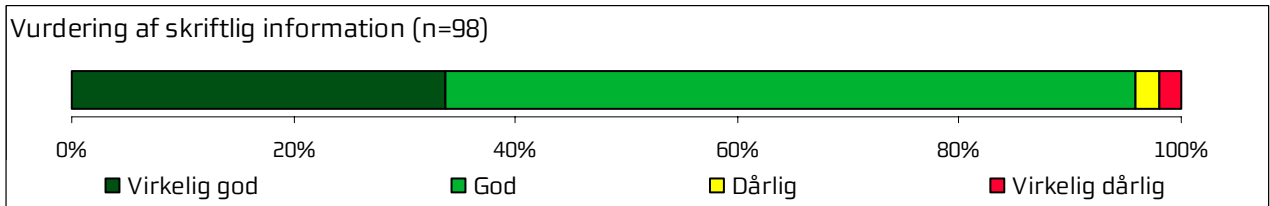
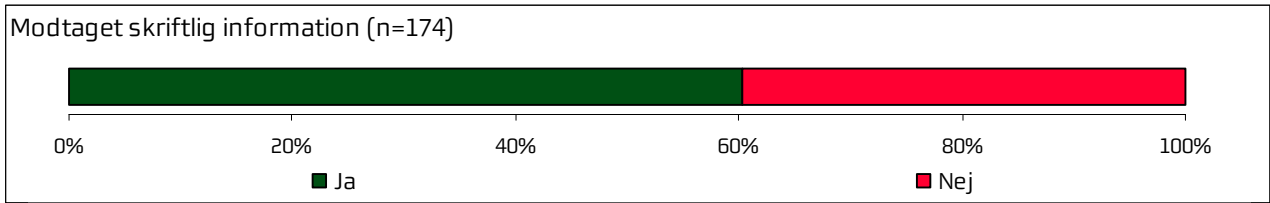
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	87%	-	-	95%*	80%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	96%*	85%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	86%	-	-	94%*	83%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	91%*	79%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70%	-	-	100%*	59%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80%	-	-	91%*	72%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	78%	-	-	96%*	81%	88%*

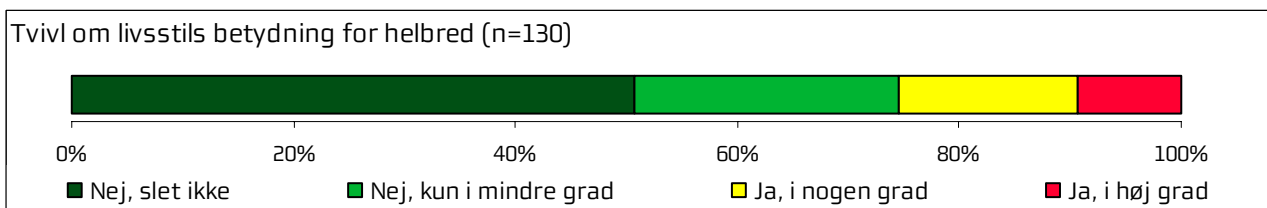
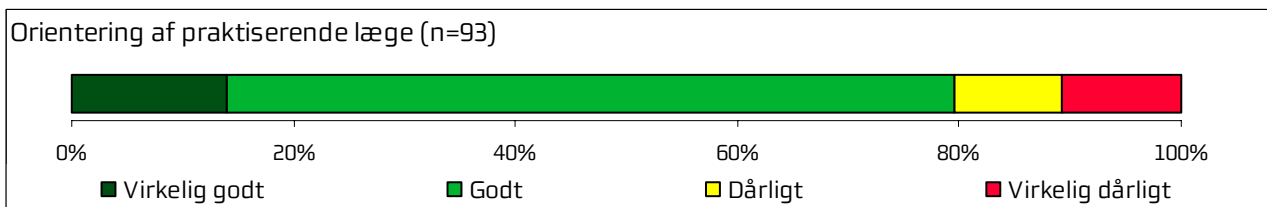
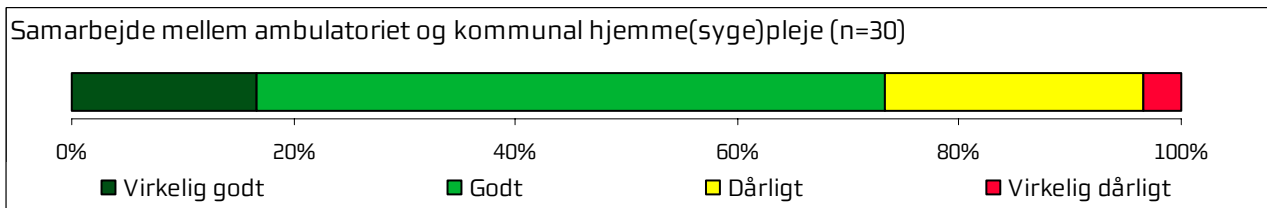
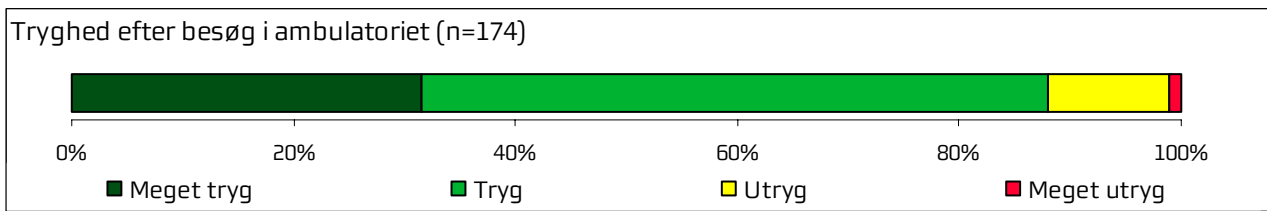
4.5 Information



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?	60%	-	-	69%	43%*	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91%	-	-	98%*	89%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

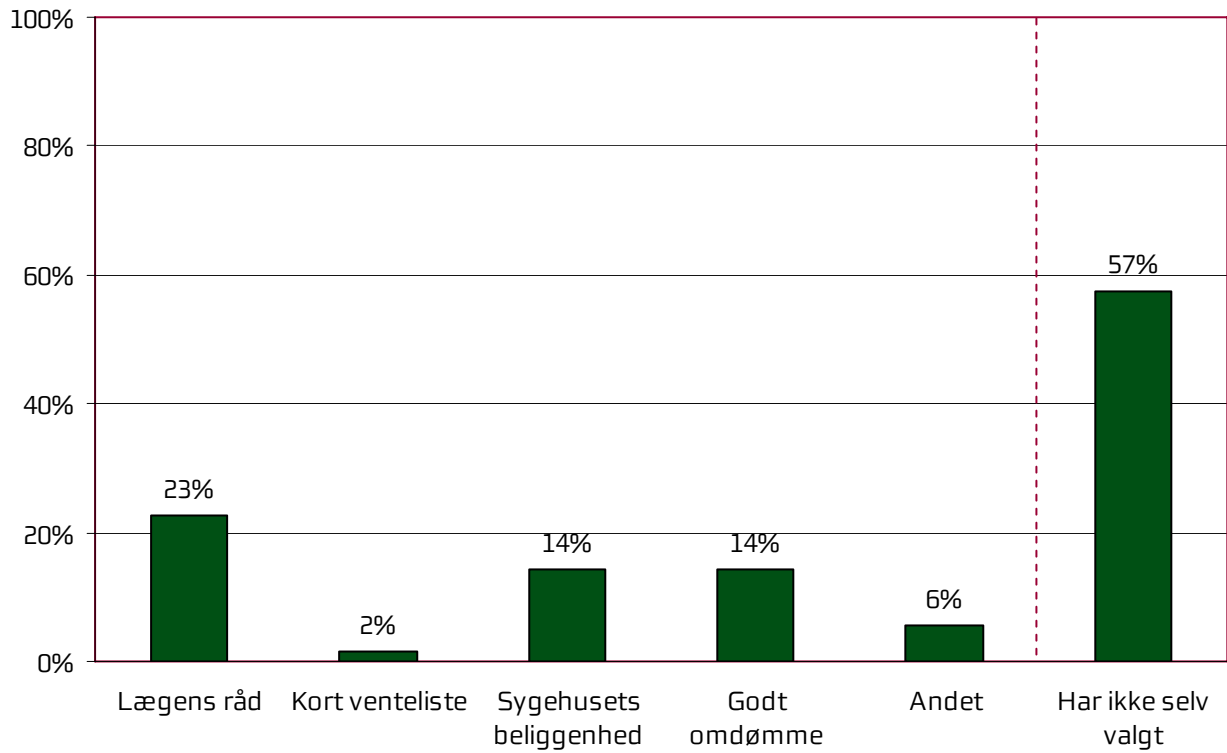


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	96%*	84%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73%	-	-	100%*	80%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	93%*	68%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	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 svarkuerten **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 besvarelsene 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:					Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)	
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"/>		
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. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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) 57 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)		179	313
Køn	Mand	49%	49%
	Kvinde	51%	51%
Alder	0-19 år	5%	7%
	20-39 år	8%	10%
	40-59 år	35%	37%
	60-79 år	46%	40%
	80 år eller derover	6%	5%

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 oplistede 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 vægtningsteknikker 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		179	100
Alder	0-19	9	5%
	20-39	14	8%
	40-59	63	35%
	60-79	82	46%
	80-	11	6%
Køn	Mand	87	49%
	Kvinde	92	51%
Skema udfyldt af	Patienten	160	91%
	Pårørende	16	9%
Modersmål	Dansk	168	94%
	Ikke dansk	10	6%
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	12	7%
	L-Ambulatoriet	97	54%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	39%

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		24	65	10	2	161	16	
Alder	0-19	43	43	14	0	7	1	
	20-39	23	54	23	0	13	1	
	40-59	23	60	13	3	60	3	
	60-79	24	72	3	1	71	10	
	80-	10	70	20	0	10	1	
Køn	Mand	23	71	6	0	79	7	
	Kvinde	24	59	13	4	82	9	
Skema udfyldt af	Patienten	24	63	10	2	147	12	
	Pårørende	18	73	9	0	11	4	
Modersmål	Dansk	24	65	10	1	151	15	
	Ikke dansk	22	56	11	11	9	1	
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	18	64	18	0	11	1	
	L-Ambulatoriet	25	63	11	1	89	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	67	7	3	61	8	

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		25	65	8	2	179
Alder	0-19	44	33	22	0	9
	20-39	21	57	21	0	14
	40-59	29	59	8	5	63
	60-79	22	73	4	1	82
	80-	9	82	9	0	11
Køn	Mand	25	68	7	0	87
	Kvinde	24	63	9	4	92
Skema udfyldt af	Patienten	26	63	8	3	160
	Pårørende	13	81	6	0	16
Modersmål	Dansk	25	65	8	2	168
	Ikke dansk	20	60	10	10	10
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	17	83	0	0	12
	L-Ambulatoriet	26	63	10	1	97
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	66	6	4	70

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	65	10	5	156	21	
Alder	0-19	50	38	13	0	8	0	
	20-39	0	55	18	27	11	3	
	40-59	19	68	8	5	59	4	
	60-79	21	67	9	3	67	14	
	80-	18	73	9	0	11	0	
Køn	Mand	19	68	9	4	78	9	
	Kvinde	21	63	10	6	78	12	
Skema udfyldt af	Patienten	21	66	8	6	141	17	
	Pårørende	15	62	23	0	13	3	
Modersmål	Dansk	19	68	8	5	145	21	
	Ikke dansk	30	40	20	10	10	0	
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	17	58	25	0	12	0	
	L-Ambulatoriet	21	68	5	7	87	9	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	63	14	4	57	12	

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		29	69	2	1	175	1
Alder	0-19	56	44	0	0	9	0
	20-39	31	62	0	8	13	0
	40-59	26	72	2	0	61	0
	60-79	26	72	2	0	81	1
	80-	36	64	0	0	11	0
Køn	Mand	29	69	2	0	87	0
	Kvinde	28	69	1	1	88	1
Skema udfyldt af	Patienten	28	69	2	1	157	0
	Pårørende	40	60	0	0	15	1
Modersmål	Dansk	29	70	1	1	164	1
	Ikke dansk	30	60	10	0	10	0
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	33	67	0	0	12	0
	L-Ambulatoriet	32	67	1	0	94	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	72	3	1	69	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		29	54	17	174	2
Alder	0-19	63	38	0	8	0
	20-39	21	43	36	14	0
	40-59	23	59	18	61	2
	60-79	31	54	15	81	0
	80-	30	50	20	10	0
Køn	Mand	31	55	14	86	1
	Kvinde	26	53	20	88	1
Skema udfyldt af	Patienten	27	55	18	157	1
	Pårørende	53	40	7	15	1
Modersmål	Dansk	30	54	16	164	1
	Ikke dansk	11	56	33	9	1
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	33	33	33	12	0
	L-Ambulatoriet	28	56	16	94	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	54	16	68	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		52	39	9	105	1
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	22	44	33	9	0
	40-59	56	41	2	41	1
	60-79	50	40	10	48	0
	80-	80	20	0	5	0
Køn	Mand	57	33	10	51	0
	Kvinde	48	44	7	54	1
Skema udfyldt af	Patienten	53	38	9	98	1
	Pårørende	40	60	0	5	0
Modersmål	Dansk	54	37	9	99	1
	Ikke dansk	40	60	0	5	0
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	17	67	17	6	0
	L-Ambulatoriet	57	39	3	61	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	34	16	38	1

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		21	25	23	32	102	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1	
	20-39	0	20	40	40	10	0	
	40-59	25	18	25	33	40	4	
	60-79	20	33	16	31	45	2	
	80-	20	20	40	20	5	0	
Køn	Mand	32	21	15	32	47	4	
	Kvinde	11	27	29	33	55	3	
Skema udfyldt af	Patienten	20	23	24	33	95	7	
	Pårørende	40	40	0	20	5	0	
Modersmål	Dansk	19	26	23	32	96	6	
	Ikke dansk	60	0	20	20	5	1	
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	50	0	0	50	6	0	
	L-Ambulatoriet	12	26	33	29	58	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	26	11	34	38	2	

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		1	61	32	6	160	12	
Alder	0-19	33	67	0	0	6	2	
	20-39	0	25	67	8	12	1	
	40-59	0	60	33	7	58	5	
	60-79	0	67	28	5	76	3	
	80-	0	63	38	0	8	1	
Køn	Mand	3	64	27	6	78	5	
	Kvinde	0	59	37	5	82	7	
Skema udfyldt af	Patienten	1	60	33	6	146	8	
	Pårørende	9	64	27	0	11	4	
Modersmål	Dansk	0	61	33	6	151	11	
	Ikke dansk	25	63	13	0	8	1	
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	0	67	33	0	12	0	
	L-Ambulatoriet	2	57	34	6	87	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	66	28	7	61	6	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		%	%	%	n
Alle		50	17	34	103
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	10	20	70	10
	40-59	44	19	36	36
	60-79	59	14	27	51
	80-	-	-	-	3
Køn	Mand	56	17	27	52
	Kvinde	43	16	41	51
Skema udfyldt af	Patienten	48	15	37	94
	Pårørende	63	38	0	8
Modersmål	Dansk	49	17	34	98
	Ikke dansk	60	0	40	5
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	-	-	-	0
	L-Ambulatoriet	41	16	43	56
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	17	23	47

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	63	12	5	153	24	
Alder	0-19	67	33	0	0	6	3	
	20-39	18	45	18	18	11	3	
	40-59	15	65	15	5	60	3	
	60-79	22	66	7	4	67	14	
	80-	11	67	22	0	9	1	
Køn	Mand	29	60	8	3	72	14	
	Kvinde	12	65	15	7	81	10	
Skema udfyldt af	Patienten	19	63	12	6	140	19	
	Pårørende	27	64	9	0	11	5	
Modersmål	Dansk	20	64	13	4	143	23	
	Ikke dansk	33	44	0	22	9	1	
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	8	83	8	0	12	0	
	L-Ambulatoriet	23	57	15	5	84	12	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	67	7	7	57	12	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	86	13	177
Alder	0-19	0	100	0	9
	20-39	0	79	21	14
	40-59	0	86	14	63
	60-79	1	88	11	81
	80-	0	80	20	10
Køn	Mand	0	91	9	87
	Kvinde	1	82	17	90
Skema udfyldt af	Patienten	1	86	13	159
	Pårørende	0	87	13	15
Modersmål	Dansk	1	87	13	166
	Ikke dansk	0	80	20	10
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	0	83	17	12
	L-Ambulatoriet	1	84	15	96
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	69

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		1	80	19	111	67
Alder	0-19	0	86	14	7	2
	20-39	0	100	0	10	4
	40-59	0	77	23	35	28
	60-79	2	76	22	51	30
	80-	0	88	13	8	3
Køn	Mand	0	82	18	60	27
	Kvinde	2	78	20	51	40
Skema udfyldt af	Patienten	1	83	16	95	65
	Pårørende	0	64	36	14	2
Modersmål	Dansk	1	82	17	104	63
	Ikke dansk	0	67	33	6	4
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	0	43	57	7	5
	L-Ambulatoriet	2	90	8	61	36
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	72	28	43	26

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Ja, i høj grad %	Ja, i nogen grad %	Nej, kun i mindre grad %	Nej, slet ikke %		
Alle		53	38	9	1	168	11
Alder	0-19	88	13	0	0	8	1
	20-39	23	69	8	0	13	1
	40-59	55	35	10	0	62	1
	60-79	52	37	9	1	75	7
	80-	60	30	10	0	10	1
Køn	Mand	56	34	10	0	82	5
	Kvinde	50	41	8	1	86	6
Skema udfyldt af	Patienten	53	38	9	1	152	8
	Pårørende	54	31	15	0	13	3
Modersmål	Dansk	54	36	9	1	157	11
	Ikke dansk	40	50	10	0	10	0
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	42	42	17	0	12	0
	L-Ambulatoriet	51	44	4	1	91	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	28	14	0	65	5

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		63	31	4	1	166	11	
Alder	0-19	78	22	0	0	9	0	
	20-39	50	33	17	0	12	1	
	40-59	55	40	3	2	60	3	
	60-79	72	24	3	1	75	6	
	80-	50	40	10	0	10	1	
Køn	Mand	67	30	2	0	83	3	
	Kvinde	59	33	6	2	83	8	
Skema udfyldt af	Patienten	64	30	5	1	148	10	
	Pårørende	60	40	0	0	15	1	
Modersmål	Dansk	63	32	4	1	156	10	
	Ikke dansk	56	22	11	11	9	1	
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	73	27	0	0	11	1	
	L-Ambulatoriet	60	34	4	1	91	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	28	5	2	64	5	

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		47	40	9	4	175	1
Alder	0-19	56	33	0	11	9	0
	20-39	36	21	36	7	14	0
	40-59	48	38	8	5	60	1
	60-79	51	42	5	2	81	0
	80-	27	64	9	0	11	0
Køn	Mand	53	37	5	5	86	1
	Kvinde	42	43	12	3	89	0
Skema udfyldt af	Patienten	49	37	10	4	156	1
	Pårørende	38	63	0	0	16	0
Modersmål	Dansk	48	40	9	3	164	1
	Ikke dansk	40	40	0	20	10	0
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	17	75	0	8	12	0
	L-Ambulatoriet	48	35	13	4	95	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	41	4	3	68	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		51	38	6	5	158	16
Alder	0-19	75	13	13	0	8	1
	20-39	20	70	10	0	10	3
	40-59	53	31	9	7	55	6
	60-79	55	40	1	4	75	5
	80-	30	50	10	10	10	1
Køn	Mand	47	44	8	1	79	7
	Kvinde	56	32	4	9	79	9
Skema udfyldt af	Patienten	52	36	6	6	141	14
	Pårørende	36	57	7	0	14	2
Modersmål	Dansk	53	37	5	5	149	14
	Ikke dansk	25	50	13	13	8	2
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	9	82	0	9	11	0
	L-Ambulatoriet	52	37	6	6	87	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	32	7	3	60	8

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Ja, i høj grad %	Ja, i nogen grad %	Nej, kun i mindre grad %	Nej, slet ikke %		
Alle		44	41	5	10	145	29
Alder	0-19	83	0	0	17	6	3
	20-39	29	43	7	21	14	0
	40-59	43	47	2	8	51	11
	60-79	44	42	6	8	66	12
	80-	50	25	13	13	8	3
Køn	Mand	47	43	4	7	75	12
	Kvinde	41	40	6	13	70	17
Skema udfyldt af	Patienten	45	41	5	9	132	24
	Pårørende	36	45	0	18	11	5
Modersmål	Dansk	45	42	4	9	137	26
	Ikke dansk	29	43	14	14	7	3
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	44	33	11	11	9	2
	L-Ambulatoriet	41	45	5	9	80	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	38	4	11	56	11

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		98	2	95	68
Alder	0-19	100	0	5	4
	20-39	67	33	6	5
	40-59	100	0	33	25
	60-79	100	0	46	30
	80-	100	0	5	4
Køn	Mand	100	0	55	27
	Kvinde	95	5	40	41
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	84	63
	Pårørende	100	0	9	5
Modersmål	Dansk	98	2	89	65
	Ikke dansk	100	0	5	3
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	100	0	6	3
	L-Ambulatoriet	98	2	50	37
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	39	28

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		94	6	153
Alder	0-19	100	0	9
	20-39	90	10	10
	40-59	93	7	56
	60-79	96	4	71
	80-	86	14	7
Køn	Mand	94	6	78
	Kvinde	95	5	75
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	137
	Pårørende	93	7	14
Modersmål	Dansk	94	6	144
	Ikke dansk	100	0	8
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	78	22	9
	L-Ambulatoriet	96	4	80
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	64

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		89	11	156
Alder	0-19	89	11	9
	20-39	54	46	13
	40-59	85	15	55
	60-79	97	3	72
	80-	100	0	7
Køn	Mand	91	9	78
	Kvinde	87	13	78
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	141
	Pårørende	92	8	13
Modersmål	Dansk	89	11	147
	Ikke dansk	88	13	8
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	100	0	8
	L-Ambulatoriet	93	7	83
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	65

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		95	5	82
Alder	0-19	80	20	5
	20-39	88	13	8
	40-59	97	3	33
	60-79	97	3	33
	80-	-	-	3
Køn	Mand	93	7	42
	Kvinde	98	3	40
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	75
	Pårørende	83	17	6
Modersmål	Dansk	95	5	78
	Ikke dansk	-	-	4
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	-	-	4
	L-Ambulatoriet	96	4	45
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	33

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		20	50	20	10	20	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	20	60	20	0	10	1	
	60-79	0	50	25	25	4	1	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	0	78	11	11	9	1	
	Kvinde	36	27	27	9	11	1	
Skema udfyldt af	Patienten	22	44	22	11	18	2	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	21	53	16	11	19	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	-	-	-	-	2	0	
	L-Ambulatoriet	13	50	13	25	8	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	60	30	0	10	2	

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		54	26	14	7	148	21
Alder	0-19	75	25	0	0	8	1
	20-39	36	36	27	0	11	3
	40-59	64	14	12	10	50	9
	60-79	49	31	14	6	71	7
	80-	38	38	13	13	8	1
Køn	Mand	54	29	11	6	72	12
	Kvinde	54	22	16	8	76	9
Skema udfyldt af	Patienten	53	25	14	8	132	18
	Pårørende	77	15	8	0	13	3
Modersmål	Dansk	54	26	14	6	140	18
	Ikke dansk	71	14	0	14	7	3
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	60	30	10	0	10	1
	L-Ambulatoriet	52	30	13	5	79	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	19	15	10	59	7

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		16	62	11	12	112	34	26
Alder	0-19	33	67	0	0	6	2	1
	20-39	0	50	8	42	12	0	2
	40-59	22	61	4	13	46	6	8
	60-79	10	70	15	5	40	24	15
	80-	25	38	38	0	8	2	0
Køn	Mand	14	69	12	6	51	23	11
	Kvinde	18	56	10	16	61	11	15
Skema udfyldt af	Patienten	17	61	11	12	103	29	21
	Pårørende	14	71	14	0	7	4	5
Modersmål	Dansk	15	64	11	9	107	30	24
	Ikke dansk	50	0	0	50	4	4	2
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	13	50	13	25	8	3	1
	L-Ambulatoriet	22	57	11	11	65	16	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	72	10	10	39	15	14

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		60	40	174
Alder	0-19	44	56	9
	20-39	50	50	14
	40-59	70	30	63
	60-79	60	40	80
	80-	25	75	8
Køn	Mand	59	41	87
	Kvinde	62	38	87
Skema udfyldt af	Patienten	62	38	155
	Pårørende	50	50	16
Modersmål	Dansk	60	40	163
	Ikke dansk	70	30	10
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	42	58	12
	L-Ambulatoriet	55	45	94
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	68

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		34	62	2	2	98	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	29	57	0	14	7	0	
	40-59	33	65	2	0	43	0	
	60-79	35	60	2	2	43	0	
	80-	-	-	-	-	1	1	
Køn	Mand	28	67	2	2	46	1	
	Kvinde	38	58	2	2	52	0	
Skema udfyldt af	Patienten	35	60	2	2	91	1	
	Pårørende	14	86	0	0	7	0	
Modersmål	Dansk	34	62	2	1	93	0	
	Ikke dansk	20	60	0	20	5	1	
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	40	40	0	20	5	0	
	L-Ambulatoriet	39	57	4	0	51	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	71	0	2	42	1	

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		32	59	7	2	166
Alder	0-19	33	56	0	11	9
	20-39	15	69	15	0	13
	40-59	38	52	9	2	56
	60-79	32	62	4	1	77
	80-	18	64	18	0	11
Køn	Mand	31	64	4	1	84
	Kvinde	33	54	11	2	82
Skema udfyldt af	Patienten	34	57	7	1	147
	Pårørende	19	69	6	6	16
Modersmål	Dansk	33	57	8	2	155
	Ikke dansk	20	80	0	0	10
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	36	55	9	0	11
	L-Ambulatoriet	34	56	9	1	90
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	65	5	3	65

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		32	56	11	1	174
Alder	0-19	33	44	22	0	9
	20-39	21	79	0	0	14
	40-59	32	55	11	2	62
	60-79	34	54	10	1	79
	80-	20	60	20	0	10
Køn	Mand	30	60	9	0	86
	Kvinde	33	52	13	2	88
Skema udfyldt af	Patienten	34	54	10	1	157
	Pårørende	7	73	20	0	15
Modersmål	Dansk	32	57	10	1	164
	Ikke dansk	22	44	33	0	9
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	18	36	45	0	11
	L-Ambulatoriet	28	62	8	1	95
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	51	9	1	68

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		17	57	23	3	30	18	114
Alder	0-19	50	50	0	0	2	2	5
	20-39	0	50	50	0	2	1	11
	40-59	13	50	38	0	8	8	42
	60-79	21	64	7	7	14	7	51
	80-	0	50	50	0	4	0	5
Køn	Mand	7	64	21	7	14	12	53
	Kvinde	25	50	25	0	16	6	61
Skema udfyldt af	Patienten	17	59	21	3	29	15	102
	Pårørende	0	0	100	0	1	2	11
Modersmål	Dansk	14	61	21	4	28	15	109
	Ikke dansk	50	0	50	0	2	3	4
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	0	0	100	0	1	3	5
	L-Ambulatoriet	17	56	28	0	18	6	62
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	64	9	9	11	9	47

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		14	66	10	11	93	85	
Alder	0-19	0	33	33	33	3	6	
	20-39	0	40	0	60	5	9	
	40-59	21	68	0	11	38	25	
	60-79	10	71	15	5	41	40	
	80-	17	50	33	0	6	5	
Køn	Mand	11	73	9	7	44	42	
	Kvinde	16	59	10	14	49	43	
Skema udfyldt af	Patienten	15	67	6	12	84	76	
	Pårørende	0	43	57	0	7	8	
Modersmål	Dansk	15	67	10	8	87	81	
	Ikke dansk	0	40	0	60	5	4	
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	13	75	13	0	8	3	
	L-Ambulatoriet	14	66	6	14	50	47	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	63	14	9	35	35	

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		51	24	16	9	130	45
Alder	0-19	50	50	0	0	2	7
	20-39	77	8	0	15	13	1
	40-59	38	29	23	10	52	11
	60-79	58	23	12	7	57	22
	80-	33	17	33	17	6	4
Køn	Mand	47	27	15	11	66	20
	Kvinde	55	20	17	8	64	25
Skema udfyldt af	Patienten	52	23	16	10	124	34
	Pårørende	50	25	25	0	4	11
Modersmål	Dansk	52	23	16	8	122	43
	Ikke dansk	29	29	14	29	7	2
Afsnit	Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	13	13	50	25	8	3
	L-Ambulatoriet	57	24	9	10	68	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	26	20	6	54	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.


Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium

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
4	Meget lang ventetid fra undersøgelse til der forelå svar, i alt 10 ugers ventetid, hvilket ifølge afdelingen skyldtes ventetid hos patologisk undersøgelse. Ros til lægen, at han tog sig tid til samtale efterfølgende pga. opståede komplikationer under undersøgelsen.	Godt
5	Da jeg fik tre undersøgelser på en gang, nåede jeg at blive for påvirket af smertestillende/beroligende medicin til at kunne modtage beskeden kort tid efter undersøgelsen. Kontaktpersonen havde for travlt; derfor heller ikke god besked der, og pludselig var det ud uden kontakt med kontaktpersonen. Gerne have haft det skriftligt, hvad de havde gjort (prøver)!!	Godt
6	Jeg har altid fået en fin behandling. Der har enkelte gange været sprogproblemer - forståelsesbesvær med udenlandske læger. Jeg har oplevet at slå over i engelsk for at sikre mig information.	Virkelig godt
7	Ambulatoriet gav en god information.	Godt


Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Venteværelset var så lille, at der ikke var siddeplads til alle.	Godt




Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium

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	Informationsformidling mellem hospitalet og ambulatoriet.	Godt





Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Først sendt til kikkertundersøgelse i Silkeborg - dernæst Horsens, derefter Århus. Der er gået godt to år fra første undersøgelse, og nu endelig venter jeg på operation, men hvor længe skal jeg vente?	Godt
	5	Fik ikke henvisning fra Tage Hansensgade ambulatoriet. Måtte selv rykke Tage Hansensgade. Derfor blev der længere ventetid!!	Godt
	7	Skulle selv rykke efter svar.	Godt

Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium

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












	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Selvom jeg er overvægtig (det skønner jeg selv), blev der ikke taget stilling til, om jeg skulle videre til en diætist, og jeg blev heller ikke tilbudt nogen form for genoptræning, hvilket flere kolleger, der har været gennem det samme, er blevet, dog ikke fra samme ambulatorium, men i samme region. Det skal dog bemærkes, at egen læge heller ikke har gjort nogen tiltag.	Godt
	3	Meget lang ventetid, op til flere måneder.	Godt
	5	Jeg synes, der gik lang tid inden jeg kunne få svar; som jeg skulle have ved egen læge.	Godt
	7	Skal selv rykke efter svar.	Godt

L-Ambulatoriet

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	Måske, at jeg har været ved/talt med mange forskellige læger.	Godt
5	Synes, man får en rigtig fin information. Kontakt til lægen er god. Man føler, de kan deres kram, og man er tryk.	Godt
7	Jeg synes, sygeplejerskerne var gode og prøvede at løse deres arbejdsopgaver. Jeg synes samtidig, at de virkede forvirrede på en eller anden måde, når man i løbet af en af deres vagter, har fået besøg af tre-fire forskellige sygeplejersker (om det er fordi man er ubehagelig at være sammen med eller er lækker er usagt), men synes godt, at man kunne forvente kun en eller to sygeplejersker pr. stue, så de ikke ser så forvirrede ud. Der mangler organisation og styring. På Skejby Sygehus kan du jo kigge ned af de lange gange og kun se tre-fire personer og det samme ned af de korte gange, men der er ro på. På kommunehospitalet kan du se fem-seks sygeplejersker og læger, der løber mellem hinanden, og der er ikke særlig roligt, og der er ikke rigtig tid til, at sygeplejerskerne kan snakke med en. Samtale er en vigtig del af, at man er mentalt klar til behandling, men en ligeså vigtig del i forhold til, hvordan man griber situationen an, når man kommer hjem fra sygehuset.	Godt
8	Jeg ved ikke, hvor fejlen ligger i mit tilfælde, så det er svært at vurdere. Det er ikke sikkert, at det er ambulatoriet, der har fejlet.	Dårligt
9	Især den instruktions-DVD vi fik på forhånd var fantastisk. Derudover var personalet utroligt søde og hjælpsomme. Der var hospitalsklovn, is, diplom og alt muligt andet til min søn. Jeg var SÅ imponeret.	Virkelig godt
10	Jeg synes, der altid skulle sidde en kompetent person og vurdere hvilken læge (rang), der skal give patienten svar. I hvert fald når patienten giver udtryk for frustration over et svar/samtale.	Dårligt
11	Opfølgende samtale med læge efter en CT-scanning kunne have haft et bedre forløb, hvis lægen ikke havde indledt samtalen med at skulle læse journalen. Jeg tror, at det ville optimere en patient-samtale, hvis lægen tog sig tid til at læse journalen igennem, inden patienten kom. Jeg havde i hvert fald gerne ventet længere, hvis jeg var blevet mødt af en mere nærværende læge.	Godt
15	Jeg er MEGET tilfreds med forløbet omkring min operation. Meget professionelt og omsorgsfuldt personale. Selv kirurg og narkoselæge var nærværende og nede på jorden. Jeg fravalgte behandling via min sundhedsforsikring pga. super kort ventetid, men ikke mindst fordi jeg forventer en mere kompetent behandling på Århus Sygehus, der MÅ have større erfaring i de specifikke operationer. Desuden for politisk at tilkendegive støtte til et offentligt klasse 1 sygehus.	Virkelig godt
18	Læger og sygeplejersker meget venlige og kompetente og formår at skabe en positiv stemning på afdelingen, hvilket gør ventetid mv. mindre væsentligt! Den telefoniske kontakt og sekretær kunne blive bedre.	Godt
19	Personalet er venlig og imødekommende. Gør et godt stykke arbejde. Hvis muligt kunne personalet	Godt

ringe hjem, hvis ventetiden er over 1 time, eller hvis man skal til undersøgelse hos en anden læge, da man nogle gange går fra ambulatoriet med ubesvarede spørgsmål.

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|  | 20 | Virkelig søde personer, der arbejder der. Høflige og flinke. | Godt |
|  | 21 | For dårligt samarbejde og manglende kommunikation mellem de forskellige afdelinger og mellem egen læge. Fik et indtryk af, at noget af personalet ikke havde styr på ens journal, og at de ikke vidste, hvilken information hinanden havde givet til patienten! | Dårligt |
|  | 24 | Meget venligt personale. Man følte, at de var omhyggelige og sørgede for, at hele forløbet var gnidningsfrit, og alt var meget veltilrettelagt. | Virkelig godt |
|  | 25 | Første undersøgelse var i foråret og sidste undersøgelse blev foretaget i vinteren, hvor jeg først skulle møde en måned efter til svar på min undersøgelse. Her talte jeg med læge NN, som foreslog, at der skulle foretages en operation. Jeg har intet hørt endnu, selvom jeg har kontaktet afdelingen flere gange. Man bliver nærmest behandlet som en frøntmide, når man ringer for at spørge, hvornår der sker noget. Jeg troede hospitalet var til for folk, men det er ikke tilfældet. Nu er der gået ca. et halvt år og stadig intet svar. | Virkelig dårligt |
|  | 31 | Jeg synes, det skulle være den samme læge, man skulle tale med, for man får forskelligt svar, de er jo ikke enige, så man ved ikke, hvad man skal tro på. Det er lidt utrygt. | Dårligt |
|  | 33 | Jeg kunne godt tænke mig, at ventetiden fra en undersøgelse, til der kommer svar af undersøgelsen, var kortere. | Godt |
|  | 34 | Stedet fortjener en STOR buket roser. Alle gør et stort stykke arbejde. Tusind TAK fra MIG. | Virkelig godt |
|  | 36 | Min kontaktperson var meget sød, venlig og meget forståelig, nem at tale med, fik mig til at slappe af og ikke være nervøs og bange. Det er ikke godt, når man skal vente så længe imellem alle undersøgelserne. Akut indlagt i efteråret 2008, ikke opereret endnu, fordi man er henvist fra Randers til Århus. Nu har vi forår 2009. | Godt |
|  | 37 | Jeg havde fire læger. Stresset. | Godt |
|  | 38 | At det ikke er en ny læge hver gang. | Godt |
|  | 39 | Det er af STOR betydning, at den afsluttende samtale foretages af den sammen læge hver gang. | Godt |





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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg har været indlagt sammenlagt i et halvt år på den afdeling, ambulatoriet er tilknyttet (L3), så jeg kender naturligvis sygeplejerskerne godt. Det er en god idé, at sygeplejerskerne kommer både på afdelingen og på ambulatoriet, så er der større mulighed for, at de kender patienterne.	Virkelig godt
6	Intet læsestof til ventetiden.	Dårligt
7	Vi oplevede en hurtig gennemgang ved de planlagte mødetider. Der hvor vi er blevet overrasket (negativt) over behandlingen, var da vi blev henvist akut af vores egen læge, hvor vi kom til at sidde og vente to timer, inden den første sygeplejerske henvendte sig for at høre, hvordan vi overhovedet havde det (jeg var på sjattedagen af ikke at kunne holde maden i mig, så jeg var temmelig dehydreret).	Godt
8	Jeg blev modtaget ved trappen af en meget forvirret læge, som lige havde fundet ud af, at jeg skulle have været til nogle undersøgelser inden det kontrolbesøg, jeg var mødt op til. Nogle havde glemt at indkalde mig. En forgæves fridag og køretur til Århus.	Dårligt
13	Ventetiden var ca. ti minutter, så ingen problem, men parkeringsforhold total kaotisk.	Godt
16	Jeg oplevede ikke ventetid, da jeg var kræftpatient.	Virkelig godt
19	Det ville være rart, hvis personalet fortalte, når det var ventetid, ofte fandt vi selv ud af dette ved at tale sammen i venteværelset. Venteværelset er meget lille, og der bliver meget tung luft derinde. Ved telefonisk henvendelse er der stor ros til personalet.	Godt
20	Jeg synes, det er en kold modtagelse. At man bare skal sætte sig i venteværelset inden henvendelse til nogen som helst. Det virker tamt, at der ikke er en der ved, at man er kommet.	Godt
24	Personalet var meget venligt, effektivt og professionelt.	Virkelig godt
27	Der er ingen luksus i venteværelset!	Virkelig godt
28	Da jeg kom fastende og klar til undersøgelse, var der akut travlhed, og lægerne var optaget. Men da jeg endelig kom ind til undersøgelsen, gik alting flot med god information og behandling.	Godt
29	Lagde ikke mærke til hvor venteværelset var, da jeg blev kaldt ind med det samme efter jeg havde henvendt mig til personalet i receptionen.	Virkelig godt
30	Mangler grønne planter.	Godt
31	Lægerne burde se i journalen, inden de kaldte en ind. Det følte jeg ikke, lægen havde gjort. Han vidste ikke, hvad det drejede sig om, da jeg skulle have svar på, hvad der skulle ske.	Dårligt

-  32 Der blev foretaget XX-undersøgelser selvom journalerne over XX-symptomer tilsyneladende var bortkommet. Den pågældende læge fortalte mig, at der ikke var fundet noget alvorligt. Efter 1½ måned kom der en meddelelse om, at jeg var henvist til en yderligere undersøgelse på XX-afdeling, fordi journalen over XX-symptomerne (den var tilsyneladende stærkt forsinket dukket op) viste forhold, som kunne være kritiske. Herefter har der absolut ikke været noget at klage over. Virkelig godt
-  34 Alt gik utrolig hurtigt, og personalet var alle flinke og meget hjælpsomme. Virkelig godt

L-Ambulatoriet

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	Manglende indkaldelse til kontrol.	Godt
	6	Sendt mellem Skejby og Århus flere gange, uden jeg kunne få svar på hvorfor.	Dårligt
	14	Læge tog på ferie, yderligere ventetid.	Godt
	35	Kunne ikke få besked.	Godt

L-Ambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Afdelingerne fører IKKE FÆLLES JOURNAL, hvilket bl.a. betyder, at man skal oplyse de samme ting flere gange, samtidig med at den enkelte afdeling ikke ved, hvad der er sket med patienten i den anden afdeling, hvor man også er blevet undersøgt eller behandlet.	Godt
6	Virkelig dårlig samarbejde mellem Skejby og Århus og kommunikationen til mig.	Dårligt
8	Efter man finder ud af, at jeg manglede diverse undersøgelser, som jeg ved en fejl ikke var blevet indkaldt til, blev jeg sendt hjem og ville så blive indkaldt igen. Jeg gik så nok i den tro, at de tog mig ind ret hurtigt, når det var en fejl fra deres side, men nej, jeg måtte vente næsten fem måneder.	Dårligt
9	Det var et fantastisk forløb med stor hensyntagen til, at patienten kun var 2 år.	Virkelig godt
10	Jeg var inde til svar hos to MEGET "unge" læger. Efter første gang bad jeg om en samtale med en mere erfaren læge, der kunne svare på mine spørgsmål. Det lod sig åbenbart ikke gøre. "Vi ved ikke hvilke læger, der er i ambulatoriet, den dag du kommer" fik jeg at vide. Så jeg endte med, også anden gang, at tale med en læge, som måtte ud og spørge, inden han kunne svare. Dybt frustrerende og utilfredsstillende synes jeg.	Dårligt
12	Der er for lang tid, fra man har været til undersøgelse, til at man får svar på denne.	Godt
15	Jeg oplevede unødigt ventetid, da jeg lå på opvågningen og ikke kunne komme hjem, fordi jeg manglede afsluttende samtale med kirurg, der havde opereret. Endte med, at en anden læge trådte til, som var MEGET fortravlet. Jeg fik forskellig /modstridende information om behandling/pleje af operationssår, og endte derfor med at gå med plaster for længe. Formodentlig medvirkende årsag til sår, der ikke heledes og endte med stafylokokker.	Virkelig godt
18	Ved sidste besøg i starten af 2009 fungerede alt til topkarakter.	Godt
22	Udskrev recept på større dosis medicin end ordineret.	Dårligt
23	Skal selv ringe om ny tid til kontrolbesøg. Føler i forbindelse med telefonsamtaler at være til mega besvær. Hvis tid skal ændres, STORE problemer, bliver næsten skældt ud, får at vide, at det er meget besværligt for personalet. Føler ikke, personale er til for MIG, men JEG er til besvær for DEM.	Dårligt
24	Meget professionelt, effektivt og venligt.	Virkelig godt
25	Ventetiden er fuldstændig uacceptabel.	Virkelig dårligt
26	Jeg synes, det er problematisk at få svar på en temmelig omfattende undersøgelse af en læge, der taler dårligt dansk. Desuden fik jeg at vide, at svarene hurtigt ville blive givet videre til kirurgisk afdeling, men nu 1½ måned senere, har jeg stadig ikke hørt noget.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 28 | Jeg blev efter undersøgelsen siden indkaldt, da resultatet forelå, og her var der kort ventetid til læge og efterfølgende hurtig videresendelse til dagkirurgisk for at fastsætte dato til operation. Her gik alt perfekt, og jeg er frisk igen og uden problemer med smerter. | Godt |
|  | 30 | Lyt venligst til patienten, når man føler, at noget er galt. | Godt |
|  | 32 | Jeg er taknemmelig og har dyb respekt for det personale på Århus Kommunehospital og Skejby, som jeg kom i berøring med i mit undersøgelses- og behandlingsforløb. Jeg oplevede kun høje faglige og menneskelige kvalifikationer, effektivitet og respekt for patienterne. Tak. | Virkelig godt |
|  | 34 | Rygmarvsbedøvelsen var anbragt forkert, så jeg havde mange smerter i ryggen i ca. to måneder efter. Personalet var meget flinke og hjælpsomme med smertelindring. | Virkelig godt |
|  | 35 | Efter undersøgelsen kunne jeg ikke få at vide, om der var noget galt. Måtte klage til højere instans på hospitalet, inden der skete noget, og det eneste, der skete, var, at jeg blev sendt videre i systemet. Spild af tid. | Godt |
|  | 37 | Der var fire til stede, da jeg fik taget prøver, deriblandt to sygeplejersker og så selve lægen, som foretog undersøgelsen, som var ualmindelig rar og forstående, da jeg var lidt næsvis. | Godt |

L-Ambulatoriet





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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Venter stadig på indkaldelse til operation. Virkelig dårligt og meget hårdt psykisk.	Dårligt
7	Jeg har i forbindelse med indlæggelse været i kontakt med to ernæringseksperter, som fortalte om, at det var vigtigt at få meget proteinrig mad. Dette gik også godt et stykke tid, men efter 14 dage kunne jeg ikke længere holde maden i mig, og samtidig skulle jeg ud af pillerne. Denne uge var forfærdelig, fordi man ikke kunne holde maden i sig og alt smagte af bræk og energiniveauet var lavt samtidig med, at smerterne ikke helt kunne kontrolleres.	Godt
8	Det er lang tid at vente otte måneder på at komme til kontrol efter en operation. Hvis operationen ikke har gjort én medicinfri, er det lidt svært selv at vurdere, hvad man skal tage, og er det et naturligt forløb, eller er der problemer. Under normale omstændigheder ville jeg have været kaldt til samtale med læge efter tre måneder, men på grund af diverse fejl går der otte måneder i stedet, og det er lang tid, hvis man er i tvivl om operationen fungerer optimalt.	Dårligt
17	Jeg har virkelig fået en god behandling alle de steder, jeg har været, og alle var smilende og søde.	Virkelig godt
22	Ved sidste besøg i ambulatoriet fik jeg en ung og uerfaren læge, som ikke havde læst journal. Ingen af de læger, jeg havde kontakt med, tog sig af problemet med meget voldsomme smerter under brystet.	Dårligt
30	(Helst) den læge, som opererede skal følge patienten. Ens eget lægehus SKAL have besked om det, der er foretaget af sygehuset på patienten, så man ikke skal forklare sig igen og igen.	Godt
32	Hvor glædeligt det end er, at jeg efter tre år med PLANLAGTE kontrolsamtaler nu kan betragte risikoen for tilbagefald som meget minimal, og at fremtidig kontakt til hospitalet derfor kun kan ske via henvisning fra min læge, ville jeg have været mere tryk, såfremt det kun var de planlagte kontrolsamtaler, der blev stoppet, men med mulighed for at få en samtale med en af afdelingens læger via en telefonopringning, såfremt der skulle opstå problemer med halsen.	Virkelig godt
34	Sidste scanning unødvendig, da problemet er en naturlig følge af min operation. Det skal man lære at leve med.	Virkelig godt

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
1	Er dårligt når man ankommer om morgenen og først er i behandling om eftermiddagen. Har ventet mange gange.	Dårligt
2	Undersøgelse med kikkert uden bedøvelse vil jeg ikke anbefale nogen! Det prøvede vi først - det var MEGET UBEHAGELIGT. Så synes jeg, det er en god oplevelse med bedøvelse.	Godt
4	De sygeplejersker på gastrointestinal gjorde deres arbejde meget professionelt, og jeg var tryk, selvom forsøget indebar en stor mængde ubehag og smerte.	Virkelig godt
8	Personalet er nærværende og meget positive på trods af travlhed. På en skala fra 1-10 vil jeg give dem 10. Kunne jeg give dem højere løn ville jeg det.	Virkelig godt
9	Personalet fejler ikke noget. Derimod er omgivelserne triste og trange.	Godt
10	Da ambulatoriets personale samtidig skal tage sig af akutmodtagelse, er det samlede billede helt ok. Dog er venteværelset (antallet af stole) til tider for lille til antallet af fremmødte. Jeg er godt tilfreds ellers!!!	Godt
11	Lægen skal læse rapporten godt og grundigt inden behandlingen. Lægen skal høre mere efter, hvad patienten siger. Ventetiden skal forkortes, da jeg ikke kan vente i lang tid. Hvis lægen ikke kan bedømme situationen, skal han sende sagen videre - uanset hvor kvalificeret han er.	Virkelig dårligt
14	Generelt tilfredsstillende, men man er meget alene, og jeg forstår, hvis meget syge mennesker, som er i gang med et behandlings-/undersøgelsesforløb, bliver fortvivlede over de mange forskellige læger/sygeplejersker, som de skal gentage deres historie overfor. Man skal være stærk, når man er i gang med et udredningsforløb. Hvis jeg fx ikke selv havde været skeptisk i forhold til den scanning - så havde ingen andre undret sig, og jeg havde været indstillet til en formentlig fuldstændig unødvendig operation med de gener og den angst, den måtte medføre.	Godt
17	Venteværelset er under al kritik. Det er for lille, patienterne sidder knæ mod knæ. Man føler sig indeklemmt og utryk. Adgangsforholdene er elendige.	Godt
18	Sygeplejersken der tog blodprøver på mig, var rigtig god til at berolige mig og gøre, så jeg følte mig tryk. Jeg kunne godt have tænkt mig at vide mere præcist, hvor ambulatoriet lå.	Virkelig godt
19	Det er nok ikke muligt, men at se den samme læge, som er interesseret i dig, hele dig, ville være godt, mere end godt, også i ét behandlingsforløb.	Godt
20	Som tidligere nævnt synes jeg alt i alt, at ambulatoriet fungerer tilfredsstillende. Venterummene er dog ikke særligt "sexede".	Godt
21	Sygeplejerskerne er imødekommende og meget venlige.	Dårligt

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 22 | Flinke, rare mennesker, som behandler en virkelig godt. Tak! | Virkelig godt |
|  | 24 | Der er kun positivt at sige om personalet i ambulatoriet (sødt og omsorgsfuldt). Omhyggelig behandling. | Virkelig godt |
|  | 25 | Adgangsforhold og parkeringsforhold kunne være bedre. Personalet var meget venlige, smilende og imødekommende. | Virkelig godt |
|  | 28 | Personalet var flinkt og godt orienteret. | Godt |




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
1	Følge der sker for lidt.	Dårligt
4	Jeg var til et aftalt medicinsk forsøg, og vi havde aftalt tiden på forhånd. Der var ingen andre patienter foruden mig den dag.	Virkelig godt
6	Det er ikke godt nok, at der er så lang ventetid, inden man bliver undersøgt. Heldigvis fejlede jeg ikke noget alvorligt, men hvis jeg havde, er det ikke rimeligt, at man skal udsættes for et psykisk pres.	Godt
9	Det er utroligt, at personalet til trods for stor travlhed stadig har plads til et smil :-)	Godt
10	For lille venteværelse, der var ikke siddepladser nok, folk stod eller sad på trappen.	Godt
11	For lang tid imellem besøgstiderne. De aflyste tit behandlingen, og det var, da jeg allerede var kommet ind. Lægerne havde ikke styr på rapporterne, og det var en af grundene til, de sendte mig hjem. Lægerne havde ikke tid til mig og skyndte sig videre!	Virkelig dårligt
15	Venteværelset var for lille til det antal patienter, der var tilsagt.	Godt
18	Personalet var rigtige behagelige og tog godt imod en.	Virkelig godt
20	Jeg synes generelt, at mine seneste besøg har været fint koordinerede. Respekten for mig som patient er klart blevet bedre de seneste år. Det er også min opfattelse, at personalet fokuserer meget på at gøre mine besøg så rare og informative som muligt.	Godt
21	Beskrivelsen om hvordan man finder afdelingen er ikke let at gennemskue - især ikke når man sammenligner skiltning og den "virkelige" vej gennem kælderens. Ingen modtog mig på afdelingen og der var kun sygeplejerskernes/lægernes frokoststue at banke på i tilfælde af, at man har spørgsmål. Dog er sygeplejerskerne gode til at kigge ud i venteværelset med jævne mellemrum.	Dårligt
23	Meget venlig.	Virkelig godt
25	Adgangsvejen er meget "kringlet".	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
	7	Oplevede allergisk reaktion.	Godt
	12	Ingen kommunikation mellem læger og sygepersonalet.	Virkelig dårligt
	26	Må indimellem ringe for at tjekke, at der er booket tid. Det er glemt nogle gange.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Mere information og planlægning om der skal bedøvelse eller ej. Jeg var selv kørt i bil fra Thisted. Jeg blev hentet med to chauffører, så bilen kunne komme hjem også . Det var IKKE planlagt!	Godt
3	Første gang bliver jeg mødt af en læge, som ikke kan "hitte rede på min journal" (hans eget udsagn) - samt han formoder, at jeg skal have fjernet galdeblære - den var på det tidspunkt fjernet ca. otte uger før. Altså han har slet ikke læst/sat sig ind i mit sygdomsforløb. Han virker fortravlet og ligegyldig.	Godt
11	Sygeplejerskerne var gode nok, radiograferne var gode nok. Problemet var lægerne. Det var dem, der ikke tog fat, og havde ikke styr på sagen.	Virkelig dårligt
13	Fik en flot behandling.	Virkelig godt
19	Grunden til at jeg vidste, hvad der skulle ske, var nok, at jeg selv havde sat mig ind i problemstillingen. At vente en måned på prøvesvar kan virke længe, men jeg var tryk, ellers havde jeg gjort noget, MEN alle gør ikke det.	Godt
20	Jeg synes, det fungerer tilfredsstillende.	Godt
21	I mit tilfælde har lægen noteret, at der skulle være under to måneders ventetid på min endelige behandling i ambulatoriet, men da jeg spurgte en sygeplejerske efter to måneder telefonisk, svarede hun, at det vidste hun ikke noget om, og at lægen i øvrigt ikke har noget med det at gøre. Det forvirrer og gør mig trist, for jeg går og venter på endelig behandling i ambulatoriet. Jeg har dagligt stærke smerter, så hvad der skrives på sedlerne, skal stemme overens med virkelig ventetid/behandlingstid.	Dårligt
25		Virkelig godt
27	Jeg har endnu ikke talt med eller blevet opereret af den læge, det var planlagt, som skulle føre samtalen eller operere.	Godt
28	Fir lidt tid til samtalerne.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	5 Jeg bryder mig ikke om at blive "talt hen" og løjet for, især som en mor, der gerne vil være der så meget som muligt for sit barn. Derfor oplevede jeg ikke at have tillid til personalet.	Dårligt
✎	10 Jeg er blevet godt informeret, godt modtaget og har hele tiden følt mig i "trygge hænder", også da jeg valgte, at videre undersøgelse skulle foregå på Odder (på Horsens Sygehus blev jeg godt orienteret om ventetid, muligheder osv.).	Godt
✎	14 Det er svært at skelne mellem mine besøg i forskellige ambulatorier. Jeg har en meget uheldig erfaring i forbindelse med en ultralydsscanning foretaget af en læge på Århus Kommune Hospital og en opfølgende samtale med en anden læge i L ambulatoriet. En tidligere scanning i privat regi afslørede tilfældigt polypper. Da jeg efterfølgende blev scannet på Århus Kommune Hospital, skulle en af polypperne være vokset til dobbelt størrelse, og lægen i ambulatoriet konkluderede uden videre, at den skulle fjernes (med en uheldig kommentar om, at der sjældent er tale om noget ondartet, men hvis det var kræft, dør man af det). Rystet blev jeg sendt videre til dagkirurgisk for at få tid til operation. Jeg følte, at lægen havde konkluderet lige lovlig hurtigt og på et tyndt grundlag - kunne det virkelig passe, at den var vokset så meget på så kort tid? Derfor bestilte jeg, da jeg var kommet mig over det første chok, en ny scanning på det samme privathospital, som i første omgang opdagede polypperne. Her konkluderede to erfarne læger, at det var en helt forkert beslutning at fjerne dem. Polyppen var slet ikke vokset - altså må der have været tale om en forkert/upræcis scanning. Dernæst konkluderede lægen på Århus Kommune Hospital uden at tøve eller bede om en kontrolscanning, at de burde fjernes uagtet de komplikationer, som kan støde til en operation. Oplevelsen betød søvnløse nætter, angst - var det noget ondartet ? Og det hele blev først afsluttet med de to erfarne lægers vurdering, som gjorde mig rolig igen.	Godt
✎	15 Besøget var en samtale med læge om et scanningsresultat.	Godt
✎	16 Jeg har én enkelt gang mødt en læge, der i den grad gjorde mig meget utryg. Men heldigvis kun én gang. Har flere gange været inde ved den samme læge, som er en meget god læge.	Godt
✎	24 Gik tryk derfra.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.