

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Lungemedicinsk Afdeling B
Århus Sygehus**

Revideret: 28/10-2009

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.....	98
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	416
Besvarelser fra afdelingens patienter:	249
Afdelingens svarprocent:	60%

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).

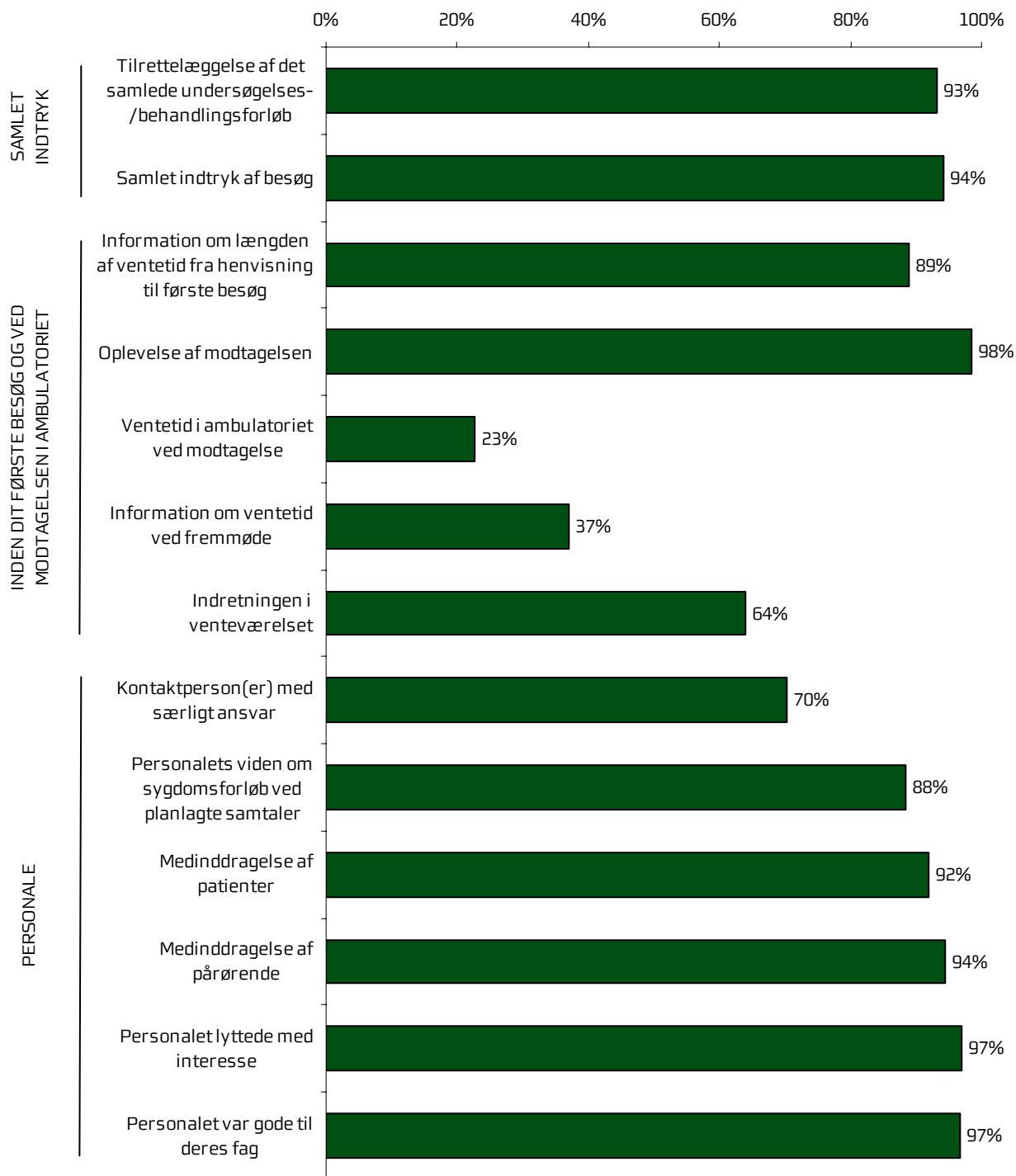
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

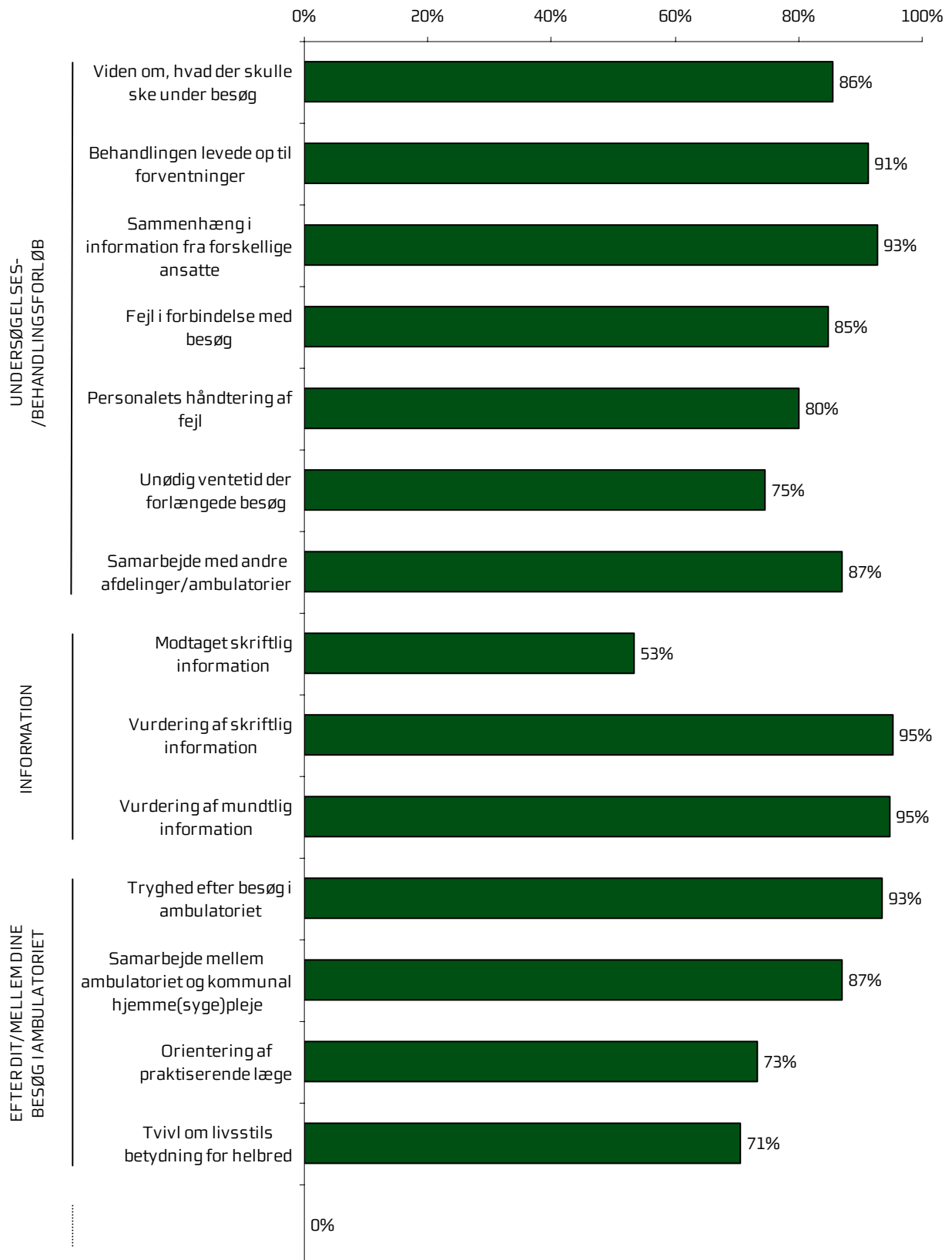
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

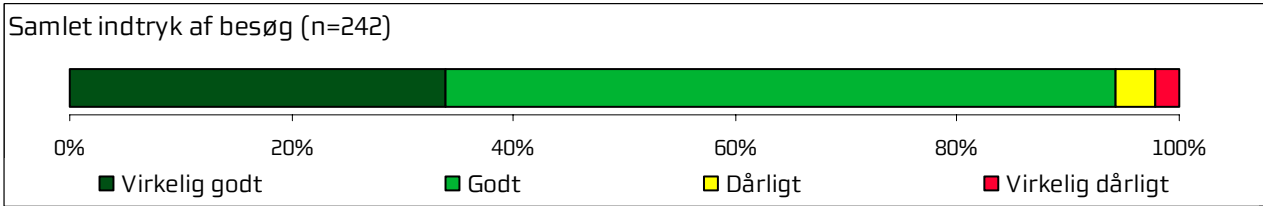
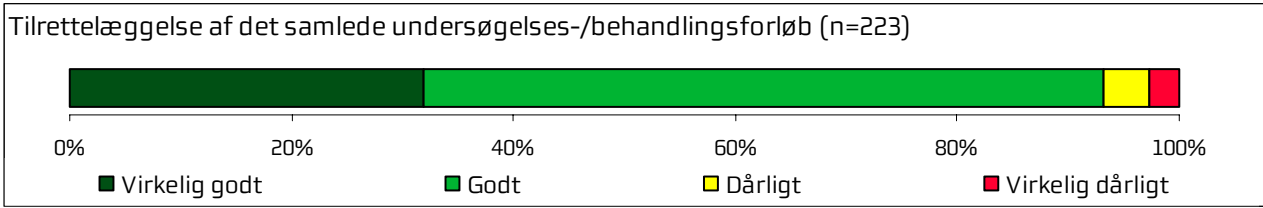
Tilfældige forskelle?

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.

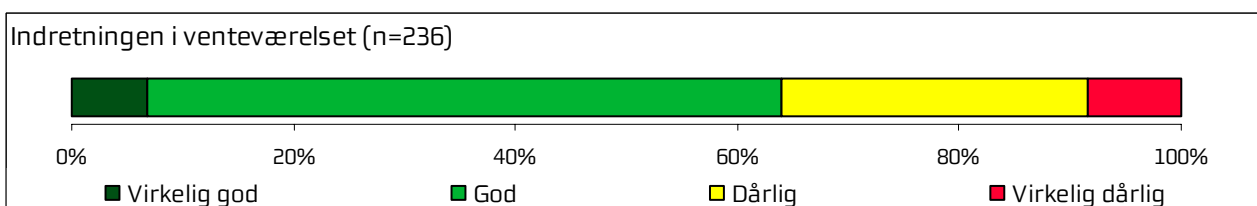
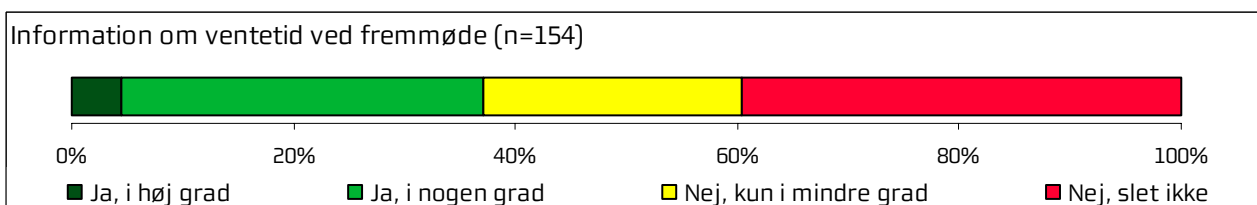
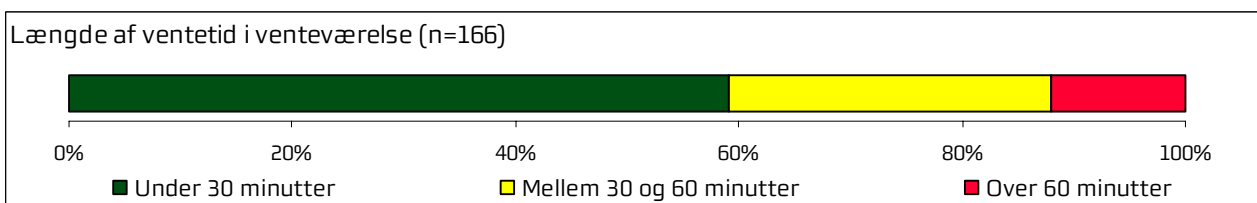
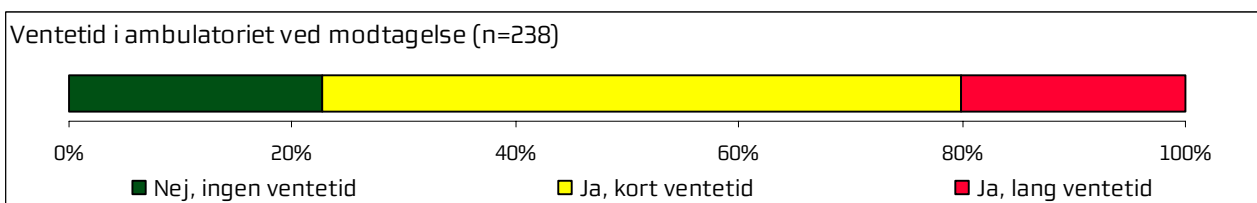
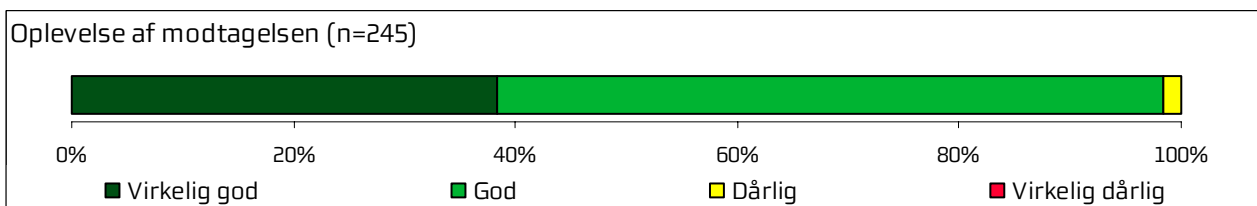
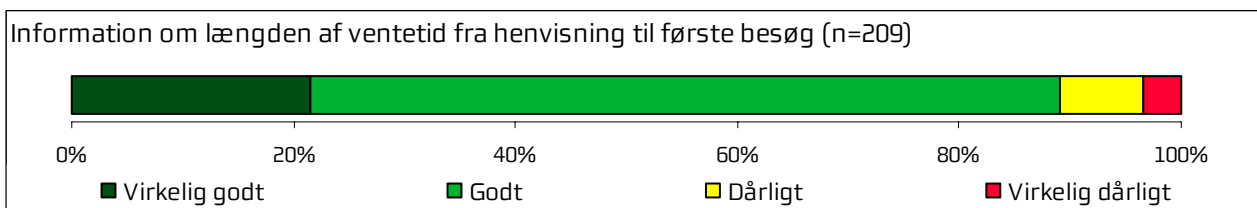
4.1 Samlet indtryk



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?	93%	-	-	98%*	89%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	90%*	94%

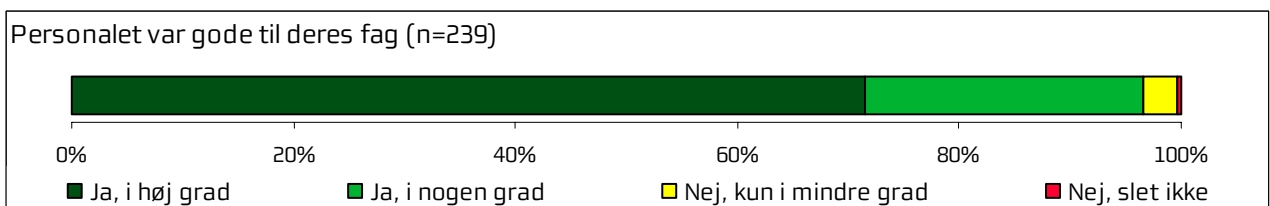
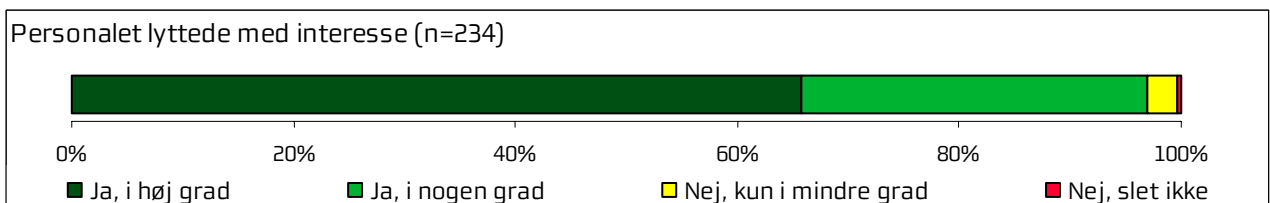
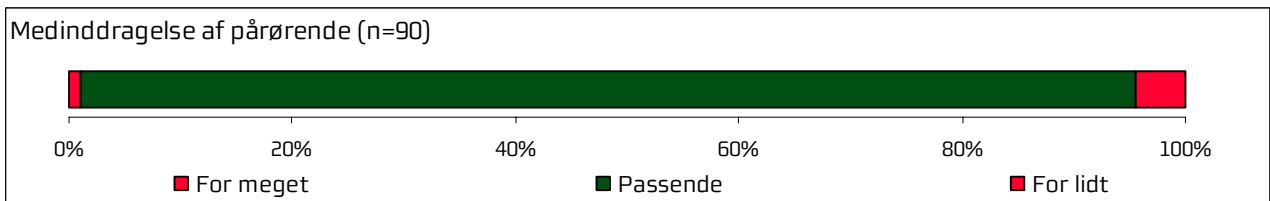
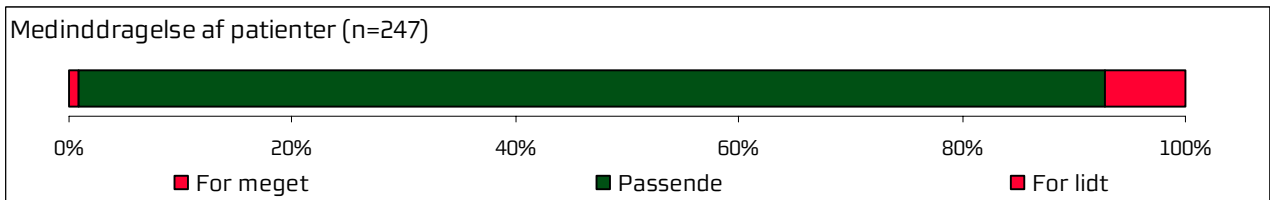
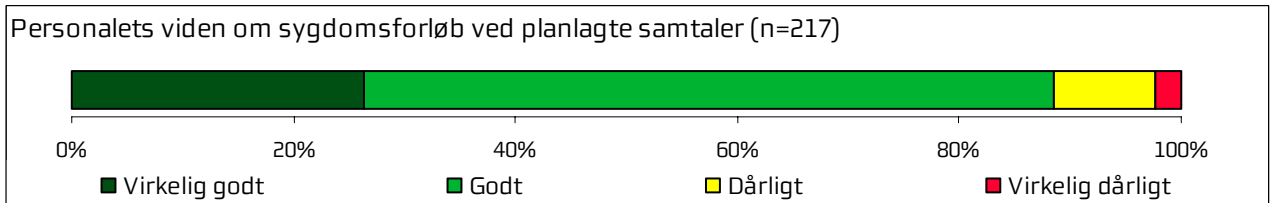
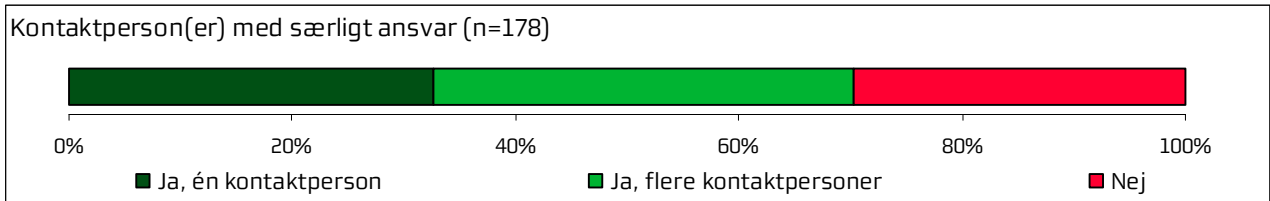
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	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?	23%	-	-	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?	37%	-	-	51%*	27%*	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	64%	-	-	86%*	50%*	72%*

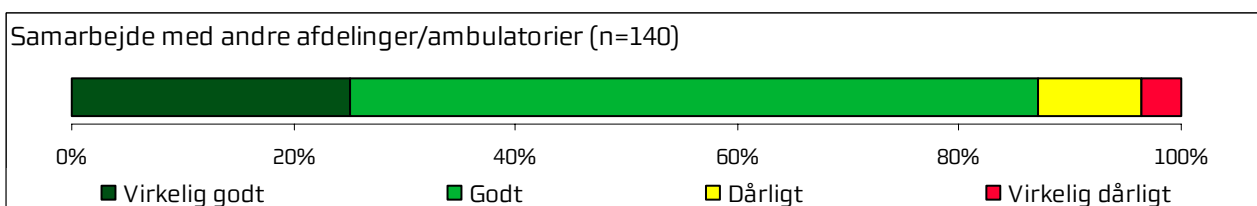
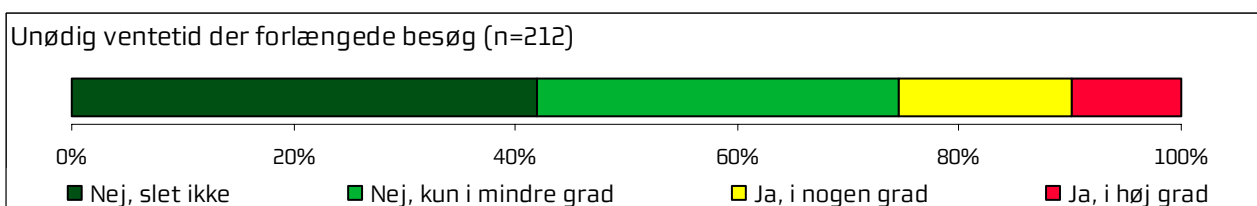
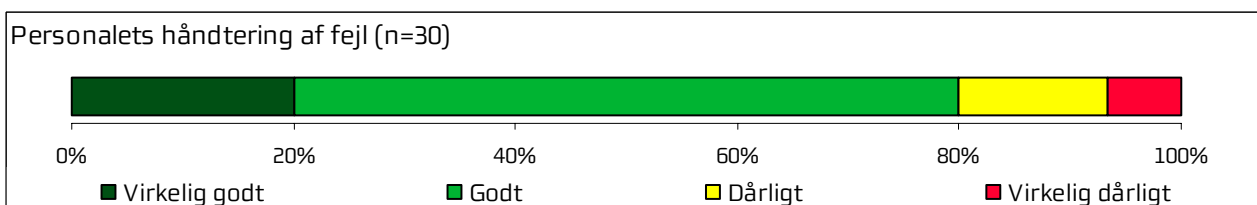
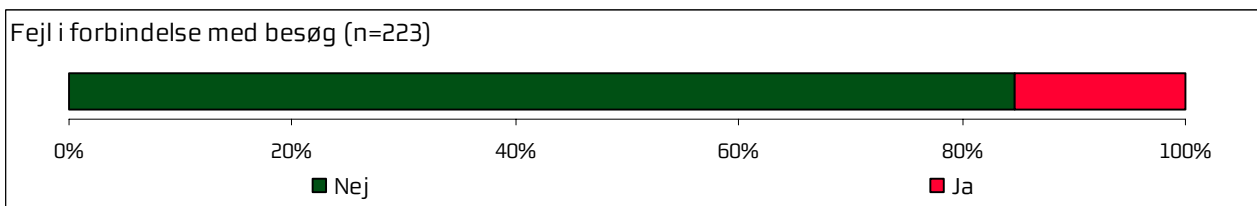
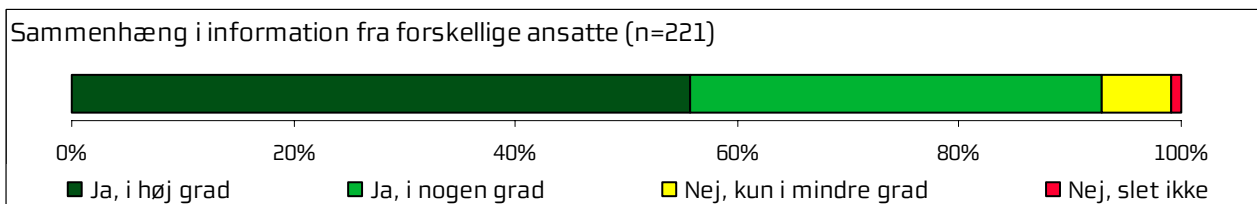
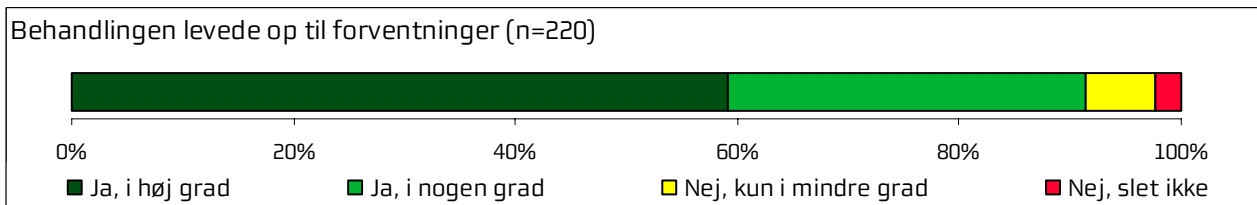
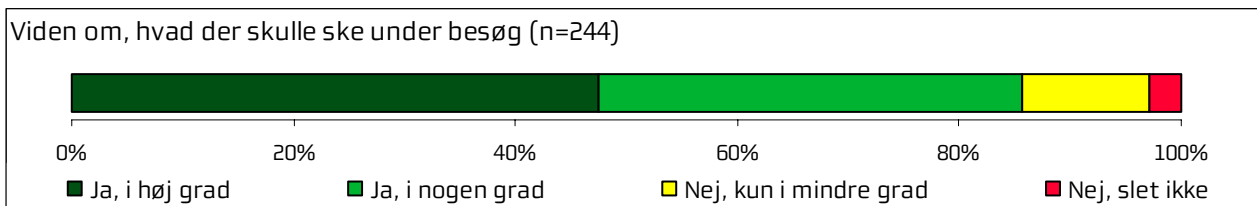
4.3 Personale



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?	70%	-	-	85%*	65%	76%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	93%*	81%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	95%	86%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	94%	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	97%	89%*	94%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	93%	97%

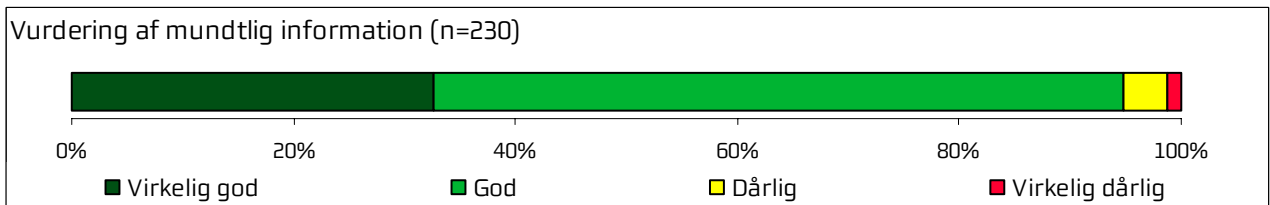
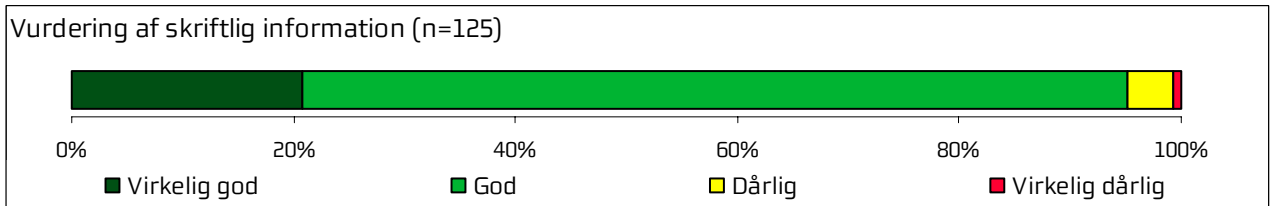
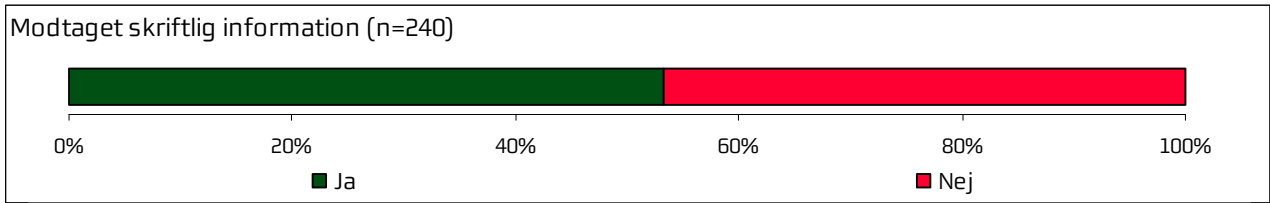
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	86%	-	-	95%*	80%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	96%*	85%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	94%	84%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	91%*	79%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80%	-	-	100%*	59%*	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	75%	-	-	91%*	72%	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	96%*	80%	88%

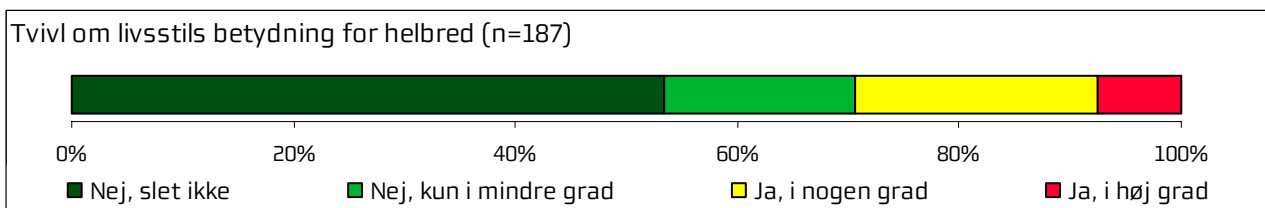
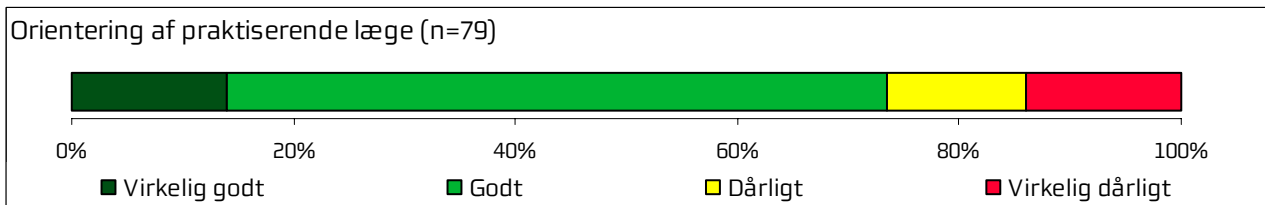
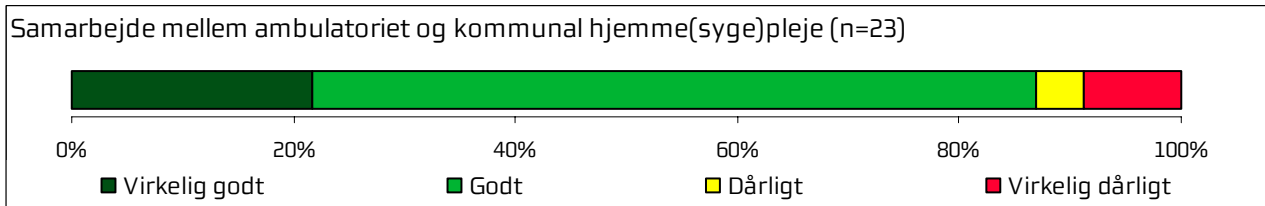
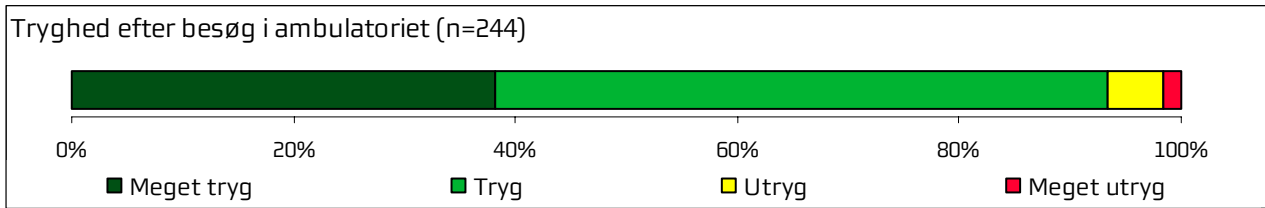
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	53%	-	-	69%*	43%*	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	89%*	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

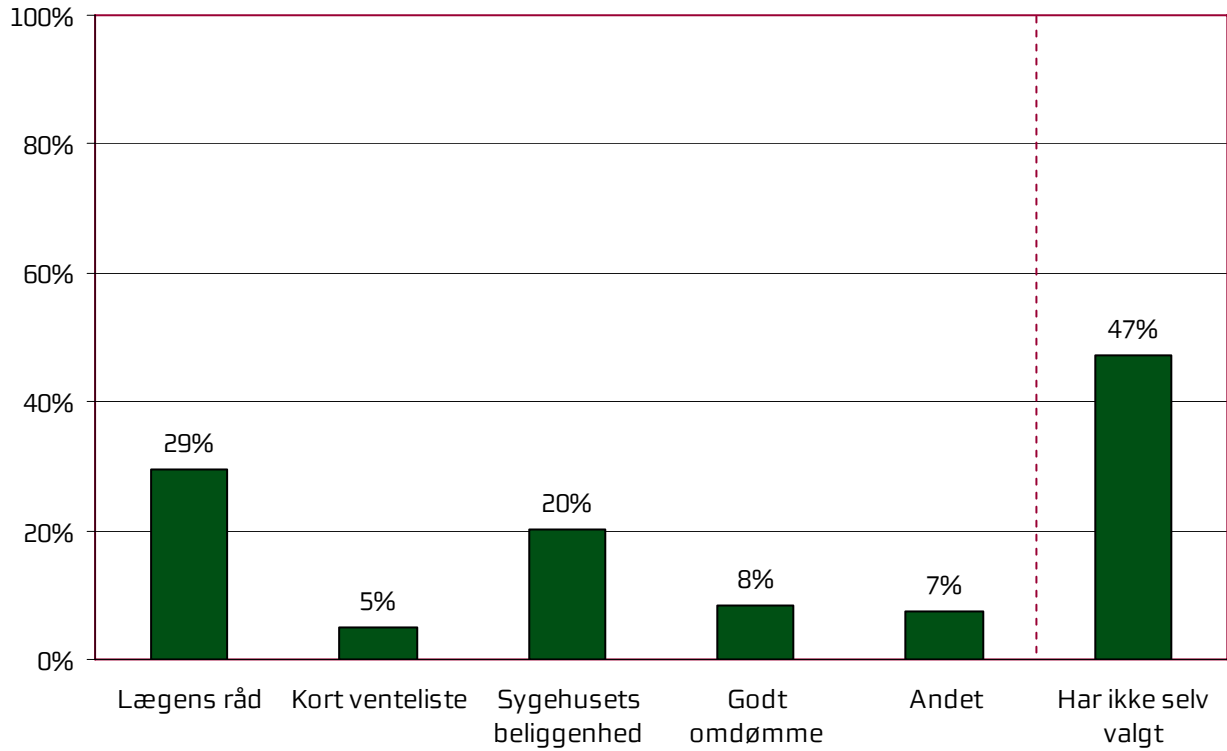


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	96%	84%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87%	-	-	100%	78%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73%	-	-	93%*	68%	82%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	82%*	66%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i 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 besvarelsenerne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSES-/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) 60 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)		249	416
Køn	Mand	49%	50%
	Kvinde	51%	50%
Alder	0-19 år	2%	3%
	20-39 år	16%	19%
	40-59 år	40%	42%
	60-79 år	40%	34%
	80 år eller derover	2%	2%

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		249	100
Alder	0-19	5	2%
	20-39	41	16%
	40-59	99	40%
	60-79	99	40%
	80-	5	2%
Køn	Mand	123	49%
	Kvinde	126	51%
Skema udfyldt af	Patienten	233	97%
	Pårørende	7	3%
Modersmål	Dansk	232	96%
	Ikke dansk	10	4%
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	47	19%
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	76	31%
	Lungemedicinsk Ambulatorium	50	20%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	76	31%

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		32	61	4	3	223	18	
Alder	0-19	60	20	20	0	5	0	
	20-39	16	58	11	16	38	1	
	40-59	31	65	4	0	91	5	
	60-79	36	64	0	0	85	11	
	80-	75	25	0	0	4	1	
Køn	Mand	32	62	4	2	114	5	
	Kvinde	32	61	4	4	109	13	
Skema udfyldt af	Patienten	32	61	4	3	212	17	
	Pårørende	14	71	14	0	7	0	
Modersmål	Dansk	32	61	4	3	210	18	
	Ikke dansk	30	60	10	0	10	0	
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	30	65	2	2	43	3	
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	29	59	9	4	70	4	
	Lungemedicinsk Ambulatorium	7	85	2	5	41	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	48	1	0	69	4	

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		34	60	4	2	242
Alder	0-19	60	40	0	0	5
	20-39	21	59	8	13	39
	40-59	35	59	5	0	96
	60-79	37	62	1	0	98
	80-	-	-	-	-	4
Køn	Mand	37	59	3	1	120
	Kvinde	31	61	4	3	122
Skema udfyldt af	Patienten	34	60	3	2	230
	Pårørende	29	57	14	0	7
Modersmål	Dansk	34	61	3	2	229
	Ikke dansk	40	40	20	0	10
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	32	62	4	2	47
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	37	55	4	4	75
	Lungemedicinsk Ambulatorium	8	86	4	2	49
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	48	3	0	71

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulat behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		22	67	8	3	209	39	
Alder	0-19	40	60	0	0	5	0	
	20-39	9	68	9	15	34	7	
	40-59	19	70	9	2	81	17	
	60-79	29	64	7	0	85	14	
	80-	0	100	0	0	4	1	
Køn	Mand	22	67	8	3	106	17	
	Kvinde	21	68	7	4	103	22	
Skema udfyldt af	Patienten	21	68	7	4	196	36	
	Pårørende	0	80	20	0	5	2	
Modersmål	Dansk	21	69	7	4	194	37	
	Ikke dansk	33	33	33	0	9	1	
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	35	57	9	0	46	1	
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	10	74	10	6	62	14	
	Lungemedicinsk Ambulatorium	16	68	11	5	38	12	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	68	3	2	63	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		38	60	2	0	245	2	
Alder	0-19	40	60	0	0	5	0	
	20-39	23	73	5	0	40	1	
	40-59	38	60	2	0	98	1	
	60-79	44	56	0	0	97	0	
	80-	60	40	0	0	5	0	
Køn	Mand	37	61	2	0	121	1	
	Kvinde	40	59	2	0	124	1	
Skema udfyldt af	Patienten	38	61	1	0	230	1	
	Pårørende	29	57	14	0	7	0	
Modersmål	Dansk	38	61	1	0	229	1	
	Ikke dansk	50	40	10	0	10	0	
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	47	53	0	0	45	1	
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	37	61	1	0	75	0	
	Lungemedicinsk Ambulatorium	20	76	4	0	50	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	52	1	0	75	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		23	57	20	238	6
Alder	0-19	40	40	20	5	0
	20-39	13	53	35	40	0
	40-59	25	61	14	97	2
	60-79	24	55	21	92	3
	80-	25	75	0	4	1
Køn	Mand	21	60	19	121	1
	Kvinde	24	55	21	117	5
Skema udfyldt af	Patienten	21	59	20	222	6
	Pårørende	29	57	14	7	0
Modersmål	Dansk	23	57	20	222	6
	Ikke dansk	11	67	22	9	0
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	24	58	18	45	0
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	19	59	22	74	1
	Lungemedicinsk Ambulatorium	13	58	29	45	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	54	15	74	2

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		59	29	12	166	3
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	56	21	24	34	0
	40-59	63	24	13	63	1
	60-79	56	38	6	64	2
	80-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	60	30	10	88	1
	Kvinde	58	28	14	78	2
Skema udfyldt af	Patienten	59	29	12	160	3
	Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	59	29	12	155	3
	Ikke dansk	57	29	14	7	0
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	47	47	6	32	1
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	67	18	15	55	1
	Lungemedicinsk Ambulatorium	43	43	14	35	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	18	11	44	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		5	32	23	40	154	12	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	3	19	31	47	32	1	
	40-59	5	46	20	30	61	5	
	60-79	5	29	25	41	56	6	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	6	36	23	35	83	6	
	Kvinde	3	28	24	45	71	6	
Skema udfyldt af	Patienten	5	33	24	38	149	11	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	5	32	23	40	146	10	
	Ikke dansk	0	33	33	33	6	0	
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	4	42	27	27	26	3	
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	4	27	25	44	52	3	
	Lungemedicinsk Ambulatorium	3	29	23	46	35	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	37	20	37	41	4	

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		7	57	28	8	236	9
Alder	0-19	0	40	20	40	5	0
	20-39	0	50	35	15	40	0
	40-59	2	55	33	10	94	4
	60-79	15	61	21	3	92	5
	80-	0	100	0	0	5	0
Køn	Mand	9	61	25	6	117	6
	Kvinde	5	54	30	11	119	3
Skema udfyldt af	Patienten	7	56	28	8	222	7
	Pårørende	0	83	0	17	6	1
Modersmål	Dansk	7	56	28	9	219	9
	Ikke dansk	0	90	10	0	10	0
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	11	62	18	9	45	2
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	7	47	36	9	74	1
	Lungemedicinsk Ambulatorium	4	73	18	4	45	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	54	31	10	72	1

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 n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		33	38	30	178
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	31	34	34	29
	40-59	28	48	24	75
	60-79	39	28	33	69
	80-	-	-	-	3
Køn	Mand	34	37	29	94
	Kvinde	31	38	31	84
Skema udfyldt af	Patienten	33	38	29	169
	Pårørende	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	34	37	28	166
	Ikke dansk	11	33	56	9
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	34	31	34	35
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	19	51	31	59
	Lungemedicinsk Ambulatorium	26	24	50	34
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	36	12	50

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		26	62	9	2	217	26
Alder	0-19	60	20	20	0	5	0
	20-39	21	53	18	8	38	3
	40-59	26	65	8	1	89	8
	60-79	24	68	6	1	82	14
	80-	-	-	-	-	3	1
Køn	Mand	27	63	8	2	112	10
	Kvinde	26	61	10	3	105	16
Skema udfyldt af	Patienten	26	62	9	2	204	23
	Pårørende	17	67	17	0	6	1
Modersmål	Dansk	26	62	10	2	204	24
	Ikke dansk	25	75	0	0	8	1
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	15	76	5	5	41	4
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	22	61	13	3	67	8
	Lungemedicinsk Ambulatorium	8	73	16	3	37	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	50	4	0	72	4

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	92	7	247
Alder	0-19	0	80	20	5
	20-39	2	83	15	41
	40-59	1	93	6	98
	60-79	0	95	5	98
	80-	0	100	0	5
Køn	Mand	0	94	6	122
	Kvinde	2	90	9	125
Skema udfyldt af	Patienten	1	92	7	231
	Pårørende	0	100	0	7
Modersmål	Dansk	0	93	7	230
	Ikke dansk	20	70	10	10
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	2	89	9	46
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	0	93	7	75
	Lungemedicinsk Ambulatorium	2	94	4	50
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	76

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	94	4	90	154
Alder	0-19	25	75	0	4	1
	20-39	0	80	20	10	31
	40-59	0	96	4	28	70
	60-79	0	98	2	46	49
	80-	0	100	0	2	3
Køn	Mand	0	98	2	55	65
	Kvinde	3	89	9	35	89
Skema udfyldt af	Patienten	0	95	5	81	148
	Pårørende	0	100	0	6	0
Modersmål	Dansk	1	94	5	81	146
	Ikke dansk	0	100	0	7	3
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	0	100	0	30	16
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	0	94	6	18	57
	Lungemedicinsk Ambulatorium	0	89	11	19	30
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	91	4	23	51

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		66	31	3	0	234	13
Alder	0-19	60	40	0	0	5	0
	20-39	56	41	3	0	39	2
	40-59	71	25	4	0	93	6
	60-79	66	32	1	1	93	4
	80-	50	50	0	0	4	1
Køn	Mand	66	32	2	0	115	7
	Kvinde	66	30	3	1	119	6
Skema udfyldt af	Patienten	65	32	3	0	219	12
	Pårørende	57	43	0	0	7	0
Modersmål	Dansk	67	30	3	0	219	11
	Ikke dansk	44	56	0	0	9	1
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	50	45	2	2	44	2
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	60	36	4	0	73	2
	Lungemedicinsk Ambulatorium	60	37	2	0	43	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	15	1	0	74	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		72	25	3	0	239	10
Alder	0-19	60	40	0	0	5	0
	20-39	63	30	5	3	40	1
	40-59	69	27	4	0	97	2
	60-79	80	19	1	0	93	6
	80-	50	50	0	0	4	1
Køn	Mand	72	25	3	0	118	5
	Kvinde	71	25	3	1	121	5
Skema udfyldt af	Patienten	71	25	3	0	224	9
	Pårørende	57	29	14	0	7	0
Modersmål	Dansk	72	25	3	0	223	9
	Ikke dansk	70	20	10	0	10	0
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	70	25	5	0	44	3
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	65	31	4	0	74	2
	Lungemedicinsk Ambulatorium	63	35	0	2	46	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	13	3	0	75	1

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		48	38	11	3	244	3
Alder	0-19	40	20	20	20	5	0
	20-39	51	28	13	8	39	2
	40-59	49	41	9	0	99	0
	60-79	45	40	13	3	96	1
	80-	40	40	20	0	5	0
Køn	Mand	50	37	11	2	121	2
	Kvinde	46	39	12	3	123	1
Skema udfyldt af	Patienten	48	38	11	3	229	2
	Pårørende	57	29	14	0	7	0
Modersmål	Dansk	48	39	11	3	228	2
	Ikke dansk	50	10	40	0	10	0
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	43	43	11	2	44	1
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	52	32	12	4	75	1
	Lungemedicinsk Ambulatorium	42	38	16	4	50	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	41	8	1	75	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		59	32	6	2	220	25
Alder	0-19	80	0	20	0	5	0
	20-39	39	39	12	9	33	7
	40-59	54	38	7	1	92	7
	60-79	71	24	3	1	86	10
	80-	50	50	0	0	4	1
Køn	Mand	56	37	5	2	111	12
	Kvinde	62	28	7	3	109	13
Skema udfyldt af	Patienten	58	33	6	2	207	23
	Pårørende	57	29	14	0	7	0
Modersmål	Dansk	60	31	6	2	205	23
	Ikke dansk	40	50	10	0	10	0
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	67	26	2	5	42	3
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	46	37	13	3	67	8
	Lungemedicinsk Ambulatorium	51	42	4	2	45	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	24	3	0	66	10

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		56	37	6	1	221	24
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	55	33	8	5	40	1
	40-59	49	40	11	0	85	14
	60-79	61	37	2	0	90	7
	80-	-	-	-	-	2	2
Køn	Mand	55	36	8	1	114	9
	Kvinde	56	38	5	1	107	15
Skema udfyldt af	Patienten	54	39	6	1	209	22
	Pårørende	60	20	20	0	5	1
Modersmål	Dansk	55	37	6	1	206	22
	Ikke dansk	56	33	11	0	9	1
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	51	47	2	0	43	3
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	49	36	14	1	73	2
	Lungemedicinsk Ambulatorium	44	51	3	3	39	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	24	3	0	66	10

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		97	3	163	64
Alder	0-19	100	0	4	1
	20-39	97	3	31	7
	40-59	97	3	66	21
	60-79	97	3	62	30
	80-	-	-	0	5
Køn	Mand	99	1	83	29
	Kvinde	95	5	80	35
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	152	63
	Pårørende	100	0	4	1
Modersmål	Dansk	97	3	148	64
	Ikke dansk	100	0	10	0
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	100	0	29	17
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	98	2	59	9
	Lungemedicinsk Ambulatorium	92	8	26	19
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	49	19

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	215
Alder	0-19	100	0	5
	20-39	95	5	37
	40-59	100	0	85
	60-79	99	1	86
	80-	-	-	2
Køn	Mand	100	0	107
	Kvinde	96	4	108
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	203
	Pårørende	100	0	5
Modersmål	Dansk	99	2	200
	Ikke dansk	90	10	10
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	98	2	43
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	98	2	66
	Lungemedicinsk Ambulatorium	98	2	41
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	65

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	217
Alder	0-19	100	0	5
	20-39	78	22	36
	40-59	93	7	87
	60-79	90	10	88
	80-	-	-	1
Køn	Mand	91	9	111
	Kvinde	88	12	106
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	205
	Pårørende	80	20	5
Modersmål	Dansk	90	10	203
	Ikke dansk	78	22	9
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	95	5	41
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	85	15	68
	Lungemedicinsk Ambulatorium	83	17	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	66

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		92	8	107
Alder	0-19	-	-	4
	20-39	80	20	20
	40-59	92	8	48
	60-79	97	3	35
	80-	-	-	0
Køn	Mand	94	6	64
	Kvinde	88	12	43
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	100
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	91	9	100
	Ikke dansk	100	0	5
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	100	0	21
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	81	19	37
	Lungemedicinsk Ambulatorium	94	6	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	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	60	13	7	30	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	0	60	30	10	10	2	
	40-59	38	50	13	0	8	1	
	60-79	27	64	0	9	11	1	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	20	50	20	10	10	1	
	Kvinde	20	65	10	5	20	3	
Skema udfyldt af	Patienten	21	59	14	7	29	4	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	22	56	15	7	27	4	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	LU DA B - Dagafsnit	-	-	-	-	3	0	
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	38	31	23	8	13	1	
	Lungemedicinsk Ambulatorium	0	75	13	13	8	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	0	

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		42	33	16	10	212	15
Alder	0-19	50	50	0	0	4	1
	20-39	18	34	13	34	38	0
	40-59	46	39	10	5	84	6
	60-79	49	23	23	5	82	8
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	48	36	11	6	107	5
	Kvinde	36	30	20	14	105	10
Skema udfyldt af	Patienten	42	33	15	10	201	15
	Pårørende	40	20	20	20	5	0
Modersmål	Dansk	43	31	17	10	199	15
	Ikke dansk	33	44	0	22	9	0
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	41	35	19	5	37	5
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	41	33	14	12	69	3
	Lungemedicinsk Ambulatorium	37	24	24	16	38	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	35	10	7	68	0

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		25	62	9	4	140	51	40
Alder	0-19	0	100	0	0	2	0	3
	20-39	15	50	15	20	20	9	8
	40-59	24	66	9	2	58	19	15
	60-79	30	61	9	0	57	23	14
	80-	-	-	-	-	3	0	0
Køn	Mand	27	64	7	1	81	21	14
	Kvinde	22	59	12	7	59	30	26
Skema udfyldt af	Patienten	24	63	10	4	134	47	38
	Pårørende	50	50	0	0	2	2	1
Modersmål	Dansk	25	62	9	4	131	47	40
	Ikke dansk	33	50	17	0	6	3	0
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	24	67	6	3	33	8	3
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	19	60	17	5	42	15	15
	Lungemedicinsk Ambulatorium	11	78	4	7	27	14	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	50	8	0	38	14	17

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		53	47	240
Alder	0-19	20	80	5
	20-39	63	38	40
	40-59	61	39	97
	60-79	44	56	93
	80-	40	60	5
Køn	Mand	61	39	120
	Kvinde	46	54	120
Skema udfyldt af	Patienten	54	46	228
	Pårørende	50	50	6
Modersmål	Dansk	53	47	226
	Ikke dansk	67	33	9
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	39	61	44
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	61	39	76
	Lungemedicinsk Ambulatorium	43	57	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	73

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		21	74	4	1	125	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	9	83	9	0	23	0	
	40-59	17	78	5	0	58	0	
	60-79	32	66	0	2	41	0	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	20	76	3	1	71	0	
	Kvinde	22	72	6	0	54	0	
Skema udfyldt af	Patienten	22	73	4	1	120	0	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	21	74	4	1	117	0	
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	0	
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	35	65	0	0	17	0	
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	16	75	9	0	44	0	
	Lungemedicinsk Ambulatorium	0	95	0	5	20	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	68	2	0	44	0	

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		33	62	4	1	230
Alder	0-19	60	40	0	0	5
	20-39	24	65	3	9	34
	40-59	27	67	6	0	93
	60-79	41	57	2	0	93
	80-	20	80	0	0	5
Køn	Mand	33	64	4	0	113
	Kvinde	32	61	4	3	117
Skema udfyldt af	Patienten	33	62	4	1	216
	Pårørende	14	71	14	0	7
Modersmål	Dansk	32	63	3	1	216
	Ikke dansk	33	44	22	0	9
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	40	52	7	0	42
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	33	60	4	3	70
	Lungemedicinsk Ambulatorium	9	87	4	0	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	54	1	1	71

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	n
Alle		38	55	5	2	244
Alder	0-19	60	40	0	0	5
	20-39	30	63	5	3	40
	40-59	45	49	4	1	97
	60-79	33	60	5	2	98
	80-	-	-	-	-	4
Køn	Mand	38	56	5	1	121
	Kvinde	38	54	5	2	123
Skema udfyldt af	Patienten	38	55	5	2	231
	Pårørende	17	67	17	0	6
Modersmål	Dansk	38	55	5	2	229
	Ikke dansk	30	60	10	0	10
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	33	59	4	4	46
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	42	50	7	1	76
	Lungemedicinsk Ambulatorium	10	81	6	2	48
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	42	3	0	74

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		22	65	4	9	23	15	200
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	5
	20-39	0	100	0	0	3	3	33
	40-59	44	44	0	11	9	5	81
	60-79	10	70	10	10	10	7	77
	80-	0	100	0	0	1	0	4
Køn	Mand	25	63	6	6	16	7	93
	Kvinde	14	71	0	14	7	8	107
Skema udfyldt af	Patienten	25	65	0	10	20	14	192
	Pårørende	0	50	50	0	2	0	4
Modersmål	Dansk	20	65	5	10	20	14	191
	Ikke dansk	50	50	0	0	2	1	6
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	22	67	0	11	9	1	35
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	17	67	0	17	6	3	66
	Lungemedicinsk Ambulatorium	0	80	20	0	5	6	35
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	3	5	64

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		14	59	13	14	79	166	
Alder	0-19	0	50	50	0	2	3	
	20-39	0	50	7	43	14	26	
	40-59	20	57	13	10	30	68	
	60-79	10	70	13	7	30	67	
	80-	67	33	0	0	3	2	
Køn	Mand	13	69	16	2	45	75	
	Kvinde	15	47	9	29	34	91	
Skema udfyldt af	Patienten	15	57	13	15	75	156	
	Pårørende	0	100	0	0	4	3	
Modersmål	Dansk	14	58	14	15	73	157	
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	5	
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	14	73	14	0	22	24	
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	18	45	18	18	22	54	
	Lungemedicinsk Ambulatorium	0	63	13	25	16	34	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	58	5	16	19	54	

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		53	17	22	7	187	58
Alder	0-19	33	67	0	0	3	2
	20-39	63	23	7	7	30	10
	40-59	53	20	21	5	75	23
	60-79	51	9	29	11	76	21
	80-	33	33	33	0	3	2
Køn	Mand	45	18	27	9	99	22
	Kvinde	63	16	16	6	88	36
Skema udfyldt af	Patienten	54	17	21	7	178	53
	Pårørende	25	25	25	25	4	3
Modersmål	Dansk	56	16	20	8	174	56
	Ikke dansk	11	44	44	0	9	1
Afsnit	LUDA B - Dagafsnit	45	17	33	5	42	5
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	60	21	15	4	52	24
	Lungemedicinsk Ambulatorium	51	14	27	8	37	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	16	16	13	56	18

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.







LUDA B - Dagafsnit

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 sådan set kun tilfreds med ikke at blive undersøgt igen efter et lille års tid, og det kun fordi det jævnligt popper op i tankerne, om de nu er sikre på, at den plet ikke var noget, der behøvede yderligere undersøgelse.	Dårligt
2	Jeg var udmærket tilfreds, fik en meget venlig behandling.	Virkelig godt
4	Smilende, rare, glade, positive, livsbekræftende personale. Jeg ønsker næsten at komme igen...	Virkelig godt
6	Jeg har været meget tilfreds med de sygeplejersker, der er tilknyttet astma ambulatoriet. De har været engagerede og nærværende. Mange gange følte jeg, det var dem, der havde mere styr på min sygdom end lægerne havde. Jeg har også oplevet, at de har vejledt mig i, hvad jeg skulle sige til lægen, så jeg blev taget alvorligt, da jeg ofte er gået hjem med en fornemmelse af, at lægen ikke tog min sygdom alvorligt. Jeg har næsten hver gang siddet i venteværelset og ventet over en time på at komme ind, så jeg har skullet sætte en hel dag af til besøget. Det synes jeg er tilfredsstillende, når man får en decideret tid, man skal møde op til.	Virkelig dårligt
7	Personalet meget venligt, imødekommende og hjælpsomt.	Virkelig godt
9	Jeg synes, alt virkede meget tilfredsstillende.	Godt
10	Måske et højere informationsniveau til almen praksis, eller at almen praksis forpligtes til større involvering i diagnoseopklaring.	Godt
11	Der gik over en uge fra min læges henvisning, til der kom brev fra ambulatoriet. Der burde maks. gå tre dage. Derefter kørte det dog stramt og planmæssigt. Jeg havde samtaler med forskellige læger. Der ville jeg foretrække maks. to læger, da der tydeligvis mistes noget i kommunikationen lægerne imellem. Man hører meget om ventelister og ineffektivitet i sygehusvæsenet, men jeg oplevede det meget effektivt og struktureret, udført af meget kompetent personale, der også formåede at behandle mig som en person og ikke som en sygdom. Alt i alt en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
13	Ventetiden er for lang. Blev indkaldt til om formiddagen. Kom først ind til lægen en times tid senere, og det tog kun 2 min. så var jeg ude igen.	Dårligt
15	Jeg kunne godt ønske mig, at det var den samme læge først og sidste gang, man var til samtale. Jeg havde samtale med læge to gange.	Godt
16	Godt stykke arbejde.	Virkelig godt
17	Jeg har været meget godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt



LUDA B - Dagafsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Jeg har været til flere undersøgelser og oplevet både at komme ind før tid, og også godt to timers ventetid, som jeg dog var informeret om på forhånd måske ville komme. Venteværelset var under forandring.	Virkelig godt
	8	Ambulatoriet var under ombygning.	Godt
	10	En meget venlig og rolig atmosfære.	Godt
	12	Kun ros til sygehuset. Hurtig og god behandling.	Godt
	14	Venterummet er kedeligt, og der er ikke meget, der kan adspredde tankerne - for mange er det vanskelige følelser, der går gennem en, når man venter og ikke har andet at gøre end at se på andre, som er syge!! Lidt positiv stemning søges i rumindretning m.m.	Godt
	16	De blev alle gode.	Virkelig godt

LUDA B - Dagafsnit

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
	1 Var blevet henvist uden mit vidende fra Skejby Hjertemedicinsk, da de åbenbart havde set noget på min lunge efter en hjertescanning og det er jo fint, de er meget opmærksomme. På lungeambulatoriet fik jeg bare at vide, at den plet var så lille, at de ikke vurderede, at de ville se mig igen, og det føler jeg er lidt utrygt. En undersøgelse om et lille års tid ville have været passende, da man jo ikke kan lade være med at spekulere på, om sådan en plet vokser. Man må jo håbe, de ved, hvad de snakker om efter at have vurderet scanningen.	Dårligt
	15 Har endnu ikke fået kopi af journal.	Godt

LUDA B - Dagafsnit**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	5 Synes, personalet var dygtige. Dog fik de ikke stillet en diagnose, så jeg kunne hjælpes.	Godt
✎	6 Jeg er meget utilfreds med behandlingen på ambulatoriet. Jeg har gået der i et par år, og har kun haft den samme læge to gange, ellers har jeg haft forskellige læger hver gang, så jeg hver gang måtte forklare dem hele mit sygdomsforløb. Jeg er på intet tidspunkt blevet oplyst om en kontaktperson, den kontaktperson der står på mødekortet har jeg aldrig mødt. Jeg har været meget syg, men har på intet tidspunkt oplevet, at det relevante ambulatoriet har arbejdet sammen med det relevante dagafsnit, hvor jeg nu er tilknyttet. Jeg blev afsluttet fra astmaambulatoriet med besked om, at jeg var sart og aldrig ville blive rask. Efter besøg hos privat klinik blev jeg sendt tilbage på sygehuset, og jeg er efterfølgende, efter hård kamp med diverse læger, blevet sendt til den rette undersøgelse og har fået en diagnose.	Virkelig dårligt
✎	13 Der bør være en mulighed for at krydse af om man er i arbejde, timelønnet eller efterlønnen og om man vil have tid først eller sidst på dagen. En hel dag ud af kalenderen kan koste patienten flere tusinde kroner.	Dårligt
✎	14 Positiv information om resultat mm. af overlæge.	Godt
✎	16 Taknemmelig for læger direkte involveret med dig. De har været gode og informative.	Virkelig godt

LUDA B - Dagafsnit















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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Jeg er alt i alt godt tilfreds med sygehus og personaler. De er generelt søde og rare.	Virkelig godt
	15	Jeg har ikke fået kopi af journal endnu.	Godt
	16	Er så glad for det, det har været så hjælpsomt. Mit helbred er forbedret en del.	Virkelig godt

Lungemedicinsk Allergiambulatorium

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
2	Rare personer.	Virkelig godt
3	Personalet var utroligt nærværende og smilende - man følte sig godt tilpas.	Godt
4	Det har været nytteløst og spild af tid og ressourcer til ingen verdens nytte. Og uden nogen form for resultater. Jeg følte ikke, jeg blev taget alvorligt på trods af, at jeg har måttet opgive mit fag.	Virkelig dårligt
7	Især information om forløbet efter operationen var helt udeladt. En hotline, der ikke kun er skadestuen, eksempelvis til afdelingen med spørgsmål.	Godt
8	Søde og rare sygeplejersker med styr på deres fag. Hårdt arbejdende, men altid tid til at snakke. Overlægen var forvirrende. Satte sig ikke ind i min situation.	Virkelig godt
10	Jeg har været patient i allergiambulatoriet. Tidlig morgenåbent (fx fra kl. 7.00) eller sen eftermiddag (fx til kl. 18.00) kunne gøre det mindre stressende at kombinere allergivaccination med et arbejde.	Virkelig godt
11	Som sagt: Sygeplejersken, det gælder vist alle sygeplejerskerne, var del af et fast team med læge og laborant. Det var til at forstå. Hun var primus motor i alt, hvad der skulle ske og i at fortælle om det. Og hun levede fuldt ud op til det. Jeg måtte kontakte hende telefonisk på allergi ambulatoriet. Det gjorde, at hun bragte kontinuitet og overblik ind i forløbet. At vi ikke, som tidligere, skulle begynde forfra hver gang. Intentionerne var også gode nok mht. lægen som fast. Det skred bare og for hver gang, det skred, blev lægens engagement også mindre. Det kan sikkert ikke være anderledes, men det er uheldigt. Dels i forhold til patienten, dels i forhold til de ressourcer (penge), det koster at have patienten i et forløb. Pengene ender med at være dårligt givet ud, når lægen mister overblik eller engagement (pga. travlhed) og derfor ikke orker at se alternativer i forhold til patientens symptomer/sygdom.	Godt
12	Man kunne unde personalet nogle bedre lokaler.	Virkelig godt
13	Personalet er meget venligt, og det betyder meget! Jeg ville gerne have haft den samme læge ved begge besøg, da jeg oplevede, ingen af dem kender min sygdom. De var dog yderst omsorgsfulde og den første læge fulgte op på mit første besøg ved telefonisk henvendelse. Også sygeplejerskerne var yderst venlige og imødekommende.	Godt
14	Fra man bliver henvist, til man får en tid, er der alt for lang ventetid (15 uger).	Godt
17	Stor ros til personalet, har ALDRIG oplevet, de ikke var nærværende og interesseret i mig og behandlingsforløbet!	Virkelig godt
19	Hvis der er ventetid, vil det være dejligt, at man blev orienteret om det.	Godt

	20	Det kunne være ønskeligt, at man havde den samme kontaktperson/læge igennem hele forløbet.	Godt
	22	Gå over til mere EDB. Man løber frem og tilbage med en masse mapper!	Godt
	23	Meget venlige og imødekommende. Virker meget kompetente, når vaccinationen gennemføres.	Godt
	26	Det faste personale var gode til at berolige én og tage en god afsluttende snak om "beredskabet" ved analytisk chok.	Godt
	28	Jeg kunne godt bruge akut hjælp en gang imellem, når jeg er forkølet, har lungebetændelse, hvor jeg har problemer med at få luft. Medicinhjælp kunne være godt.	Godt
	29	Kaffebordet er guld værd, når man sidder den obligatoriske halve time efter vaccination.	Virkelig godt
	30	Svært at vurdere udefra, men det virker som en MEGET dårligt struktureret afdeling. At personale går midt på dagen, hvilket skaber LANG ventetid er alt for ringe. Det ville være ok, hvis man fik besked, så man kan planlægge sin dag derefter. Telefonnummer var oplyst.	Virkelig dårligt
	31	Ambulatoriet fungerer godt. Der er altid søde og venlige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
	33	Personalet er meget kompetent og dygtigt. De er gode til at tage den tid, der skal til, for at behandlingen forløber godt. Jeg synes, der skal gøres noget ved "venteværelset", det er kun nogle stole på en gang - ikke særlig hyggeligt.	Virkelig godt
	34	Personalet er gode til at "hygge og lave en god stemning". De smiler og er altid glade.	Virkelig godt
	36	Rette op på ventetid. En læge til at følge prøver og resultater.	Godt
	37	I den skriftlige patientinformation var selve undersøgelsen ikke beskrevet. "Kun" den allergireaktion, man undersøgte for. Får lagt venflon. At man indtager penicillin og venter i venteværelset, hvor man skal holde øje med. Usikkerhed om hvorvidt man får brev selv med svar. Jeg har ikke fået noget svar. Husker ikke, om "ikke noget svar er lig med negativt svar".	Godt
	39	Jeg fik bare en indkaldelse og et kort over bygningerne, men ingen information om, hvad der skulle ske, hvor lang tid det ville tage, eller om jeg selv ville være i stand til at køre. Jeg ville gerne have haft bedre information.	Godt
	40	At man måske kommer ind til samme læge hver gang, så man ikke skal fortælle samme "historie" hver gang!	Godt

Lungemedicinsk Allergiambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lang ventetid fra indkaldelse til første konsultation.	Virkelig godt
5	Det er meget træls med de lange ventetider i venteværelset. Jeg synes godt, det kunne blive bedre - sagt på en pæn måde. Tit er det jo også doktoren, man venter på, og nogle gange i timer.	Dårligt
6	Skrevet "dårlig" under indretning af venteværelse. Der vil jeg lige nævne, at det pt. var under ombygning.	Virkelig godt
7	Sørge for at have vand og lignende i venteværelset. Ellers et rigtig godt bekendtskab/forløb.	Godt
8	Der var kun ventetid ved møde med lægen over en time. Ingen eller næsten ingen ventetid ved sygeplejerskerne.	Virkelig godt
9	Der er intet venteværelse!	Godt
11	Jeg kommet på allergi ambulatoriet i mange år. De første mange år var ikke gode! Men da jeg startede op igen sidste år, var det som om, der var sket en revolution! Jeg blev fast tilknyttet en sygeplejerske, som er noget af det mest professionelle og venligt imødekommende, jeg har oplevet. Også starten med en fast læge, tegnede godt, det løb så desværre lidt ud i sandet igen. Men sygeplejersken tog kontakt til mig telefonisk, inden jeg skulle komme og planlagde et forløb med mig. Det var helt fantastisk. Hun lyttede og gav klare informationer. Det havde jeg aldrig oplevet på allergi ambulatoriet før.	Godt
15	Forvirrende modtagelse - receptionen var ikke nok 'synlig'.	Godt
16	Modtagelsen var usædvanlig venlig og hjertelig.	Virkelig godt
17	Meget positiv og venlig modtagelse. Kom direkte fra indlæggelse efter anafylaktisk chok.	Virkelig godt
18	Til tider flere mennesker end stole i venteværelset.	Virkelig godt
20	Få uger efter akut indlæggelse på hospitalet fik jeg tilsendt et brev med en indkaldelse til allergi ambulatoriet. I dette brev fremgik det, at jeg skulle til forundersøgelse et og forundersøgelse to. Jeg havde dog ikke nogen egentlig idé om, hvad det gik ud på eller længden af disse forundersøgelser. Det synes jeg er lidt påklageligt.	Godt
24	Midt i mit behandlingsforløb er praksis i venteværelset ændret. Før kom man uden tidsbestilling og kom altid til med det samme. Efter ny ordning, hvor man har en konkret tid, er der ofte forsinkelser - helt op til ½ time. Det er en væsentlig forringelse, når man som jeg bruger sin arbejdstid på det.	Virkelig godt
26	Frygtelig kedelig ambulatorium og dermed venteværelse. Det minder mig om østlandene og fattigdom.	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 34 Der blev serveret kaffe og te. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Næsten 1/2 års ventetid fra lægens henvisning til første besøg i ambulatoriet er for lang tid. Personalet i ambulatoriet var meget venligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 Var henvist til et andet ambulatorium (Skive), som SLET IKKE INFORMEREDE om ventetid, selvom der var mere end 72 ugers ventetid. Fik først den information, da jeg SELV ringede. Dvs. i strid med lov om frit sygehusvalg. Derfor benyttede jeg mig af frit sygehusvalg og blev henvist til Århus Sygehus, hvor jeg fik al den information, som jeg, ifølge lov om frit sygehusvalg, skal have. | Godt |
| ✎ | 38 Jeg valgte Århus Sygehus, fordi de kunne tilbyde behandlingen hurtigst i et område, som var overskueligt at køre til. Indkaldelsen blev dog kort, før jeg skulle møde, flyttet flere måneder. | Godt |
| ✎ | 40 Der er alt for lang ventetid, og man skal selv henvende sig ved skranken for forklaring. | Godt |

Lungemedicinsk Allergiambulatorium

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	Forskellige sygehuse.	Virkelig godt
3	Forkert blodprøve taget.	Godt
5	Lægerne kender ikke rigtig journalen for mig.	Dårligt
7	Information om efterforløb.	Godt
13	2. gang indkaldt for tidligt.	Godt
25	Personalet har taget medicin to gange med et andet navn.	Godt
28	Jeg blev ikke informeret, da min medicin udgik her i Danmark. Man havde ikke tage stilling til, hvilken medicin jeg så skulle have. Det satte mig i en meget dårlig situation, især fordi det var en helligdag, hvor jeg ikke kunne få almindelig lægehjælp. Dårligt.	Godt
30	Blodprøveresultat ikke klar efter fire måneder.	Virkelig dårligt
35	Fejl i tidsbestilling til fysioterapeut.	Virkelig godt
36	Lægelig inkompetent.	Godt
39	Fejl i blodprøver.	Godt

Lungemedicinsk Allergiambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Føler mig godt behandlet. Sødt personale.	Virkelig godt
3	Da personalet opdagede fejlen (blodprøven), sikrede de sig, at jeg kunne få en ny blodprøve taget, og at den blev analyseret på et laboratorium, der kendte til blodprøven.	Godt
4	At jeg ikke blev sendt videre i systemet, og at jeg ikke måtte tage min medicin, som jeg ikke kan undvære, og at jeg bare skal leve med de gener som ingen kan forklare eller vil prøve at finde ud af hvad er. Man sender bare aben videre.	Virkelig dårligt
5	Der er mange forskellige læger, der tilser patienten. Det kunne også være en fordel, men jeg synes, det er enormt frustrerende, også fordi der er næsten lige så mange meninger, som der er læger. Der mangler virkelig opfølgning på de ting, man aftaler fra gang til gang.	Dårligt
8	Manglende information fra lægen. Lang ventetid og kort snak uden meget indhold. Der blev kun fastslået, at jeg skulle i gang med behandlingen.	Virkelig godt
10	Jeg havde ingen særlig kontaktperson, men det var nu heller ikke relevant, og alle, jeg var i kontakt med, håndterede kontakten fint. (Jeg har haft en del besøg i allergiambulatoriet.)	Virkelig godt
11	Som sagt var sygeplejersken fantastisk. Også de 2-3 læger havde langt mere styr på det i denne omgang end ved tidligere forløb, men jeg oplevede, at der, hvor de ikke selv "havde svarene", var de tilbøjelige til at blive "stive". De overvejede ikke at se andre muligheder, andre tilgange til mine allergiproblemer end de allermost nærliggende. Det betød, at jeg ikke fik særlig meget ud af min behandling. Desværre.	Godt
13	Røntgenafdelingen havde glemt at tælle til tre (måned) og derfor indkaldt mig en måned for tidligt. Det blev først opdaget, da jeg på lungeklinikken skulle have resultatet af CT-scanningen af mine lunger.	Godt
14	Ventetiden, fra jeg var færdig undersøgt, og til jeg kom til at tale med en læge, var godt en time.	Godt
16	Meget tilfreds.	Virkelig godt
20	Jeg synes, det er særdeles forvirrende, at for hver gang jeg møder op på ambulatoriet (har været der tre gange), er jeg blevet mødt af en ny sygeplejerske/læge. Hver gang har de indledningsvis stillet de samme spørgsmål i stedet for at kigge i journalen på forhånd.	Godt
21	I forbindelse med de indledende undersøgelser, der skulle afklare behandlingsformen, talte jeg med en ny læge hver gang. Disse læger virkede ikke som om, de havde sat sig ind i journalen, så vi startede helt forfra med at gennemgå mit forløb. Det virkede ikke betryggende! Den efterfølgende behandling (vaccination) har fungeret fint.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 23 | Personalet virker generelt meget kompetent. En enkelt gang har jeg oplevet at en uerfaren sygeplejerske skulle gennemføre vaccination, og hun virkede meget usikker. Tidsbestilling i modtagelsen virker lidt ufleksibel. Det tager lang tid før tiden findes frem på computeren. Personalet er venligt. | Godt |
|  | 26 | Jeg blev nervøs, hvis der blev stukket ind i en blodåre og man måtte forsøge at stikke igen. Det blev taget meget alvorligt, at jeg havde forhøjet blodtryk og derved sendt videre til EKG - Skejby osv. Heldigvis er jeg "hjerterask" og psykisk påvirket pga. hjertekarsygdomme i familien. Men rigtig godt, at man reagerede hurtigt og professionelt. | Godt |
|  | 30 | En professor var gået hjem, hvilket der ikke var taget højde for i booking. Det betød LANG ventetid og andre aflyste aftaler. Der var vist ikke bookings skyld. Ved mit sidste besøg var alle blodprøvesvar ikke klar. Fik besked om, at de ville bliver eftersendt. Dette er efter fire en halv måned ikke sket endnu. Håber de er ok! | Virkelig dårligt |
|  | 32 | God stemning. Meget behagelige mennesker og professionel behandling. | Virkelig godt |
|  | 36 | For dårlig lægelig behandling. Alt for mange læger til at sætte sig ind i mit sygdomsforløb. Man skal selv genfortælle alt, i stedet for at lægen sætter sig ind i sagen, ved at følge/læse tidligere prøveresultater op! Alt for mange der ikke er gode nok til dansk. | Godt |

Lungemedicinsk Allergiambulatorium


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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Nogle gang har det været svært at kende patienten, som de har beskrevet, men navnet passer da sammen med personnummeret. Jeg synes, man skal kunne se sig selv i beskrivelsen. Der er også mange flinke og rare sygeplejersker og læger, men jeg ved ikke, hvad der sker for lægerne, det er jo dem der skriver referat af mødet.	Dårligt
26	Når der kom nyt personale til, og de virkede usikre, blev jeg nervøs for, om vedkommende havde styr på det at vaccinere eller ej. Vigtigt at virke professionel uanset og ikke virke forvirret.	Godt
27	Jeg er meget træt af parkeringsforholdene, der er aldrig en plads ledig. Man kan køre rundt og leder i lang tid. Det har kostet 510 kr. at parkere ulovligt.	Godt
28	Det er et stort minus, at min læge ikke bliver informeret jævnligt.	Godt
30	Ved alle mine besøg i ambulatoriet var der mellem 30-60 minutters ventetid. Nyt personale hver gang, som INTET kendskab havde til min behandling, da journalen ved en fejl ikke var skrevet siden sidste gang. Måtte selv informere om, hvad næste skridt skulle være.	Virkelig dårligt
40	Kunne godt have arbejdet sammen med "egen læge", det ville blive en meget mere intens behandling!	Godt

Lungemedicinsk Ambulatorium

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	Lægen har aldrig forholdt sig til, hvad næste step er i undersøgelsen og behandlingen. Jeg er stadig ikke klar over, hvad jeg fejler, og lægerne har bare givet mig en ny tid til kontrol om et halvt år. Jeg har skullet lave tests uden medicin (hvor lægen påstod, jeg skulle have medicin, selv efter jeg havde spurgt om dette var korrekt). Derfor spildte vi et halvt år på ingenting, da jeg så efter følgende skulle lave tingene uden medicin. Det at lægerne ikke har tænkt plan A, B, C, før man kommer, gør, at ventetiden igen udskydes, da jeg så får en ny tid til den næste undersøgelse. Det kunne være rigtig smart, hvis lægen havde forberedt sig, så der også var bestilt tid til de undersøgelser, der er de mest aktuelle.	Dårligt
6	Tydelig medicin, eventuelt skriftlig ved ambulatoriebesøg. Der opstod fejl ved medicin-givning fra læge.	Godt
7	Som henvist af praktiserende læge til ekspertise, diverse undersøgelser - super ok. Efter scanning - til resultat på denne, diagnose og evt. medicinering, må jeg helt klart udtrykke min utilfredshed. Forstået sådan, at jeg var væsentlig klogere før end efter.	Intet svar
8	Har været der FIRE gange og har mødt TRE læger.	Godt
9	Ambulatoriet er god til at informere om livsstil, men jeg har savnet information om hvor jeg specifikt kan henvende mig for at få motion og kostråd, som er godt for min sygdom - det forlænger perioden med at komme i gang rigtig meget, når man selv skal ud og undersøge/finde det.	Godt
10	Jeg har klaget over den lange ventetid inden undersøgelserne påbegyndes. Men når først man er kommet inden for første gang, går det hurtigt, og man føler sig behandlet hurtigt og seriøst. Hermed meget ros til sygeplejersker og læger!	Virkelig godt
11	Personalets væremåde bar præg af for stort arbejdspress, men de var flinke.	Godt
15	Her skal sygeplejerskerne igen have ros. Dem kender jeg fra gang til gang, og de er meget omsorgsfulde og kompetente. Det ville være rigtig godt at snakke med den samme læge hver gang. Kan ikke huske, at jeg har snakket med den samme læge mere end én gang. Det bliver meget upersonligt, og hver gang føler jeg, at jeg selv skal have tjek på en del om mit sygdomsforløb. (Hvorfor ved de ikke, at jeg har været indlagt året før på Skejby Sygehus?).	Godt
16	Det er ok, at jeg fik de sygeplejersker med mest erfaring med min sygdom i starten, fordi da havde jeg mest brug for det, men det gør det også ekstra frustrerende at få nyansatte til sidst i forløbet. Det har været rent ud sagt dårlig performance hele vejen rundt! Øv.	Godt
17	Ingen har kunnet kurere mig/anbefalet nogen behandling, hvad jeg kun kan beklage. Min kontaktlæge mangler i den grad empati, og har ikke kunnet bidrage med brugbare forslag til behandling. Alle de sygeplejersker jeg har været i kontakt med har derimod været enestående. Forslag til behandling er indtil nu kommet fra sygeplejersker og private.	Dårligt

 18 De er uhyrligt dygtige.

Godt



Lungemedicinsk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Undersøgelsen varer let tre timer for mig. Det må kunne klares på en gang og mere effektivt (også i brug af min tid) ved at læge og sygeplejerske er i lokalet samtidig!?	Dårligt
2	[Venteværelset] er en kælder gang med stole og ugeblade.	Godt
3	Der gik alt for lang tid fra henvisningen til første besøg på ambulatoriet. Ud over dette blev ventetiden øget med yderligere et par måneder pga. sygdom. Et par uger havde været acceptabelt, men et par måneder er alt for meget, når man i forvejen har ventet flere måneder.	Godt
5		Godt
7	Fornem vejledning ved første besøg. Ved slutbesøg efter scanning for orientering og dianostisering - evt. medicin ect. kan jeg kun sige SKANDALØST.	Intet svar
9	Ventetiden på undersøgelsesforløbet er rimelig god, men ventetiden bagefter for at snakke med lægen er/kan være utrolig lang.	Godt
10	Jeg synes naturligvis, at en ventetid på 3 måneder er for lang tid. Alt for lang tid. Katastrofalt hvis man er alvorligt syg.	Virkelig godt
12	Der mangler læsestof, når man skal vente længe.	Godt
14	Har været på sygehuset mange gange og haft ventetid på 1½ til 2½ time uden oplysning. Ventetiden udløste en parkeringsbøde - 510 kr. Jeg mener, det er urimeligt.	Godt
15	Sidste gang, jeg var til undersøgelse, gik det rimeligt hurtigt mht. ventetiden. Men jeg har flere gange ventet i over en time mellem de forskellige undersøgelser OG samtaler. Én gang brugte jeg over ½ dag til undersøgelse, samtale og blodprøve (det sidste går altid hurtigt).	Godt
17	Mit sidste besøg var til en thyreoideaskintigrafi, hvor jeg kom ind til tiden. Det viste sig at være en forkert undersøgelse. Målet var at se, om jeg har en indadvendt struma. Det var en ultralydsscanning af halsen, jeg skulle have haft.	Dårligt

Lungemedicinsk Ambulatorium

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
	1	De fem gange jeg har været der, har der været blandet tre forskellige læger ind i det, måske var det en idé med en fast læge på den enkelte patient, så skal lægen heller ikke læse op på hele journalen hver gang.	Dårligt
	17	Forkert undersøgelse.	Dårligt




Lungemedicinsk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg skulle have lavet en test og dette ville de give mig en ny tid for og ville tage tre måneder (det tager tre minutter og to pust). Det foregår i et andet ambulatorium. Jeg fik dog charmet mig til, at det kunne klares nu. Det kan ikke være rigtigt, at der skal ventes på dette i tre måneder - når det ikke tager længere tid.	Dårligt
2	Sygeplejersken mente godt, at lægen kunne blive på en anden afdeling, for jeg kunne komme igen en anden dag. Det er godt jeg ikke er/var syg.	Godt
4	Lang ventetid mht. første besøg. Lang ventetid mht. yderligere undersøgelse.	Godt
10	Jeg har kun ros til personalet. De virkede professionelle og kompetente og forstod at sætte patienten i centrum. Det var i høj grad min oplevelse.	Virkelig godt
13	Der er forskellige læger til hver samtale.	Godt
15	Sygeplejerskerne var ALTID velforberejede og omsorgsfulde. Det var lægerne som jeg tit ikke følte at de havde sat sig ind i mit sygdomsforløb. Den sidste gang var en undtagelse mht. lægerne. (Godt informeret).	Godt
16	Jeg har svaret ud fra det personale, jeg synes havde den højeste faglige kompetence, og jeg synes generelt de har været gode. Jeg har været udpræget frustreret over at møde nyansatte på ambulatoriet, som IKKE har levet op til mine forventninger.	Godt
17	Det var sygeplejersken, som foretog undersøgelsen, der oplyste mig om, at det var en forkert undersøgelse. Den henvisende læge har jeg ikke talt med siden og heller ikke fået resultatet af undersøgelsen. Da jeg først skal til kontrol igen til sommer, synes jeg, det var på sin plads, at man modtog et brev om resultatet.	Dårligt

Lungemedicinsk Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Lange ventetider.	Godt
	15	Den mundtlige information har været ok. MEN der har været flere gange, hvor jeg har haft problemer med kommunikation pga. forståelsesbesvær gensidigt pga. at lægen, jeg har snakket med, har været fra et andet land (sproget). Virkelig et problem for mig, gjort mig utryk. Min egen læge har selv måtte ringe til afdelingen, når jeg har været hos hende og spurgt for at få svar. Førrige gang bad jeg udtrykkelig lægen sende min læge information om forløbet og det var meget sparsomt.	Godt
	16	Rart at have mulighed for at ringe dagligt, især i starten af forløbet. Også selvom jeg ikke har brugt det hver gang.	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
3	Nedenstående har påvirket mit forløb meget: Jeg oplevede ikke kontinuitet mht. læger - en ny hver gang. Jeg oplevede mange "nye" læger - jeg savnede i den grad at have kontakt med erfarne og fagligt dygtige læger, som jeg havde tillid til kunne besvare mine mange spørgsmål, og herigennem gøre mig mere tryk i min nye situation. Det ville være ønskeligt med den samme kompetente læge hver gang.	Godt
5	Sygeplejerskerne: De har været rigtig søde og utrolige kompetente. Der er en rigtig god stemning, og de er gode til at få en til at slappe af. Lægerne: Det er utrolig dårligt, at der er en ny læge, hver gang man kommer til kontrol. Man skal til at starte forfra hver gang. De er dårlige til at kommunikere og snakker tit hen over hovedet på mig. Synes, de er gode læger (medicinsk), men de er ikke særlig gode til at lytte til, hvordan det er at have en kronisk lidelse.	Godt
6	Sætte fokus på ventetiden.	Dårligt
8	Nogle læger, sygeplejersker og lægesekretærer gør deres job rigtig godt. De andre trækker standarden meget ned!	Godt
9	Minus: Forholdene i venteværelset kunne være meget bedre. Plus: Personalet har været meget søde og informerende.	Godt
11	Renligt, engageret personale.	Godt
14	Samme læge ved ambulante besøg yderst vigtigt.	Godt
15	Ønske: at man kunne have den samme læge eller evt. kun to ved længere forløb.	Intet svar
16	Jeg har oplevet: et meget kompetent personale, trods stor travlhed havde patienten 1. prioritet, venligt og varmt miljø, en god oplevelse.	Virkelig godt
19	Venteværelset til lungeambulatoriet fungerer som gennemgang til resten af huset. Ubehageligt at skulle sidde "til skue" for alle, der passerer igennem. Ønskeligt med et lukket venteværelse med gode faciliteter så som gode stole, da ventetiden ofte er lang.	Godt
20	Personalet i forskningsafsnittet er veluddannet og gode til at informere om forløbet. Lokalerne og "venteværelset" (gangen) er meget nedslidt. Jeg har ondt af personalet, der skal arbejde der.	Virkelig godt
22	Jeg er altid blevet modtaget af et meget venligt personale, som arbejder professionelt.	Virkelig godt
24	Kompetente, omsorgsfulde sygeplejersker, som gjorde det lidt lettere at være patient. Men et kedeligt venteværelse, mere læsestof, mere at se på (kunst etc.), trailers på TV, spil... Forkorte ventetiden. Ventede eksempelvis halvanden time på at få en tid til indlæggelse (SMS-service?).	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 26 Atmosfæren er god - alt personale er smilende og virker imødekommende - afdelingen virker professionel og kompetent. Én enkelt gang blev jeg en lille smule utilpas og sad og hostede i venteværelset. Det reagerede en sygeplejerske på, så personalet er opmærksomme på patienternes ve og vel - uden vi selv bemærker det. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 Jeg har kun oplevet hele forløbet meget positivt. Efter de givne omstændigheder. | Virkelig godt |
| ✎ | 30 Kunne godt tænke mig noget læsestof, der ikke var fra sidste år. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Dataudstyret svigtede flere gange - nedbrud! PARKERING - elendig, alt for få pladser - dyrt! | Godt |
| ✎ | 33 De er virkelig fagligt dygtige, hvilket for mig er betryggende. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 "Venteværelset" er en del af den korridor, som er forbindelsesgang mellem kontorer, undersøgelsesrum, behandlingsrum, toiletter o.m.a! Jeg kan forestille mig MANGE patienter, som havde brug for mere "privathed", mens man ventede. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Få bedre faciliteter. Det er gamle kælderrum, som trænger til en meget kærlig hånd. | 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	Jeg følte mig velkommen, og personalet var rigtig venligt.	Godt
2	Ca. ½ års ventetid fra henvisning til første besøg i ambulatorium.	Godt
4	Alt ok.	Virkelig godt
6	Er meget utilfreds med den lange ventetid. Det kræver en fridag for at komme!!! Undskyldningen plejer at være, at de ikke kan finde lægen!	Dårligt
7	Jeg glemte første besøg, min fejl. Jeg ville dog gerne have haft tilbud om en ny. Jeg ved ikke, om jeg bare skulle have henvendt mig igen!?	Intet svar
8	Lægeseekretærerne er utroligt ubehjælpssomme, ufleksible, selvcentrerede og slet ikke patientvenlige. Det gælder i øvrigt al personalet i modtagelsen, og når man ringer ind for hjælp. Min kontaktperson er IKKE inkluderet i ovenstående udtalelse. NN er MEGET kompetent!	Godt
9	Det følte meget forstyrrende/uroeligt, at alt personale og patienttrafik går igennem venteværelset, som egentlig blot er et gangareal. Det er muligt, det skyldtes ombygning, men et enkelt rum kunne vel være anvendt til venteværelse.	Godt
12	Nej, meget fint besøg.	Virkelig godt
13	Venteværelset var på gangen. Der var koldt, og det trak fra den ene ende. Der var intet relevant/interessant at læse i, udover Region Midt's medarbejderblad :-{	Virkelig godt
15	Der kunne godt være frugt eller lignende til diabetikere i den ofte lange ventetid.	Intet svar
16	Ved første møde var venteværelset under ombygning. Ved andet møde var faciliteterne ok.	Virkelig godt
18	Kaffe, te til rådighed.	Virkelig godt
23	"Venteværelset" er en gang, hvor mange forskellige har deres gang igennem. Trist og kedelig.	Virkelig godt
24	Fik ved første besøg udleveret spørgeskemaet, hvor der øverst stod at jeg var henvist til undersøgelse for ondartet svulst. Selvom jeg vidste, at der var en mindre chance for at dette var tilfældet, var det et voldsomt chok at se det sort på hvidt. Skemaet burde ikke udleveres af sekretæren, men i forbindelse med lægesamtalen.	Godt
25	Jeg har mødt nogle søde og meget kompetente mennesker, som har givet mig svar på alle mine spørgsmål. En rigtig god service.	Virkelig godt
26	Jeg blev udskrevet fra hospitalet og sendt direkte til lungemedicinsk ambulatorium - ingen henvis-	Virkelig godt

ning eller ventetid.

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 27 Venteværelse. Der var stole opstillet på gangen, og der var for få. Mange måtte stå op. | Godt |
| ✎ | 29 Denne afdeling har været en byggeplads. | Godt |
| ✎ | 31 Enkelte gange lang ventetid. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Mit besøg var et af mange som en del af et behandlingsforsøg. Jeg er kommet i ambulatoriet gennem mange år og bliver derfor ikke informeret fra gang til gang!!! | 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
	11	Mødetid ikke registeret, så jeg gik forgæves.	Godt
	17	Jeg oplevede, at jeg fik at vide, at jeg godt kunne tage en medicin, som man faktisk ikke må tage i forbindelse med behandlingen - dette af en læge. Jeg fik en allergisk reaktion og skrev klage. Fik et svar, og fik at vide, at retningslinjerne var blevet indskærpet i forbindelse med denne type medicin.	Godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	8 Lægerne og undersøgende sygeplejersker er dygtige og kompetente. Dog virker sygeplejerskerne bedrevidende i forhold til patienterne og deres symptomer.	Godt
✎	10 Jeg har været ualmindelig tilfreds med at komme på lungemedicinsk ambulatorium. Personalet er yderst kompetente, og min opfattelse er, at de er fagligt dygtige. Meget, meget rart sted at komme. Stor ros til de kvinder, jeg har mødt.	Virkelig godt
✎	14 Det var meget trygt, at det var samme læge ved alle ambulante besøg.	Godt
✎	19 Søde, dygtige, imødekommende sygeplejersker og piger i receptionen!!	Godt
✎	21 Jeg har kun mødt opmærksomhed, omsorg og sødme - tak.	Godt
✎	23 Meget smilende og dejligt personale.	Virkelig godt
✎	24 Fire besøg og fire forskellige læger, kunne godt ønske max. to forskellige læger.	Godt
✎	26 Mit eneste kritikpunkt er, at jeg har fået forskellige oplysninger om længden af mit vaccineforløb af personalet. En enkelt havde ikke læst i journalen, hvor langt mit forløb skulle være.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Besøget har haft STOR betydning. Jeg lærte at tage den forebyggende medicin rigtigt. Har betydet, at medicinforbruget er nedsat kraftigt, samt symptomer næsten elimineret. Utrolig forbedring af livskvalitet.	Godt
	15	Det burde være en selvfølge, at egen læge altid fik besked om undersøgelser, svar m.v.	Intet svar

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

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

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

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

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

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

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

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

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