

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Medicinsk Afdeling C
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	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:	467
Besvarelser fra afdelingens patienter:	268
Afdelingens svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

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

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

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

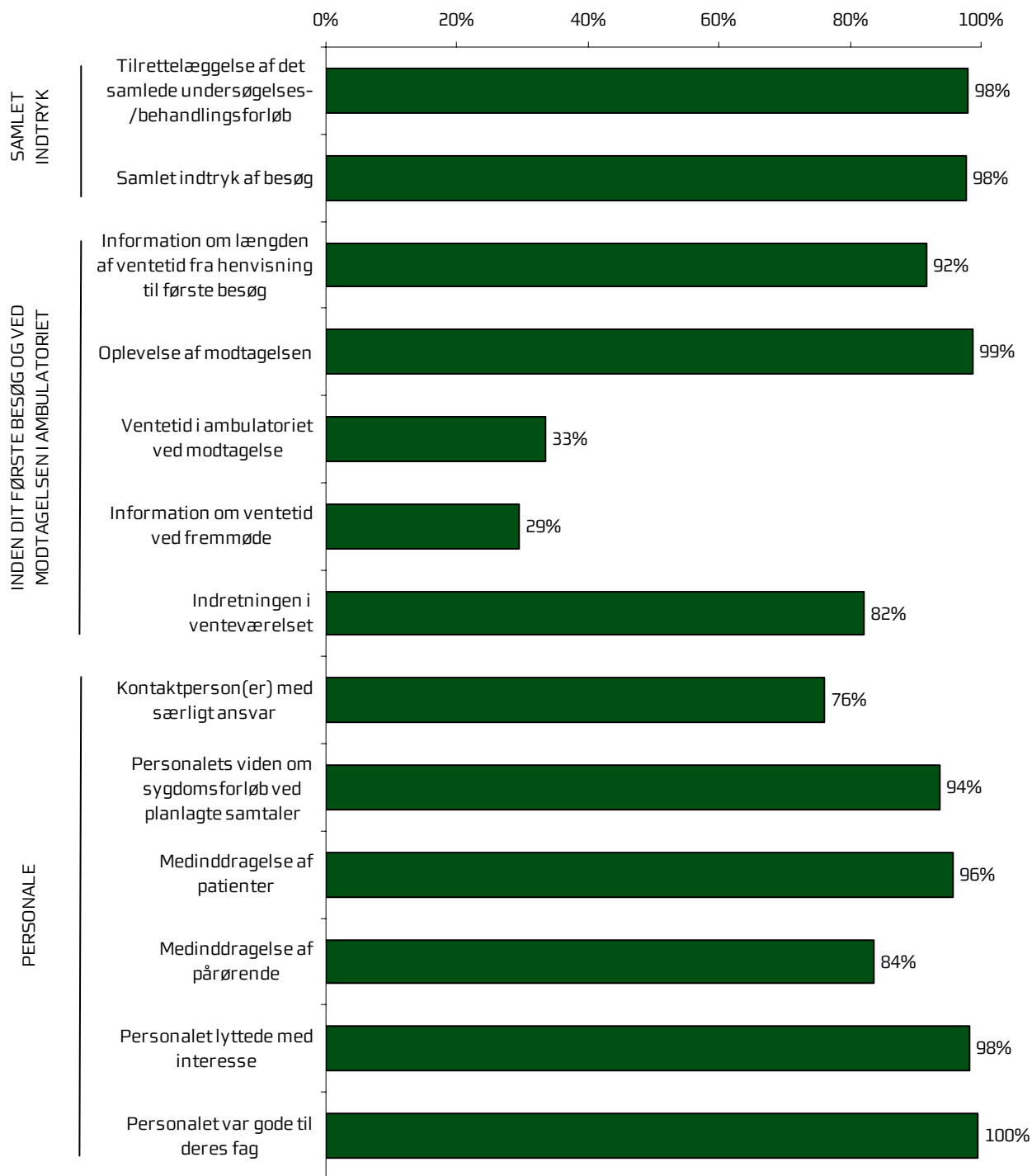
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

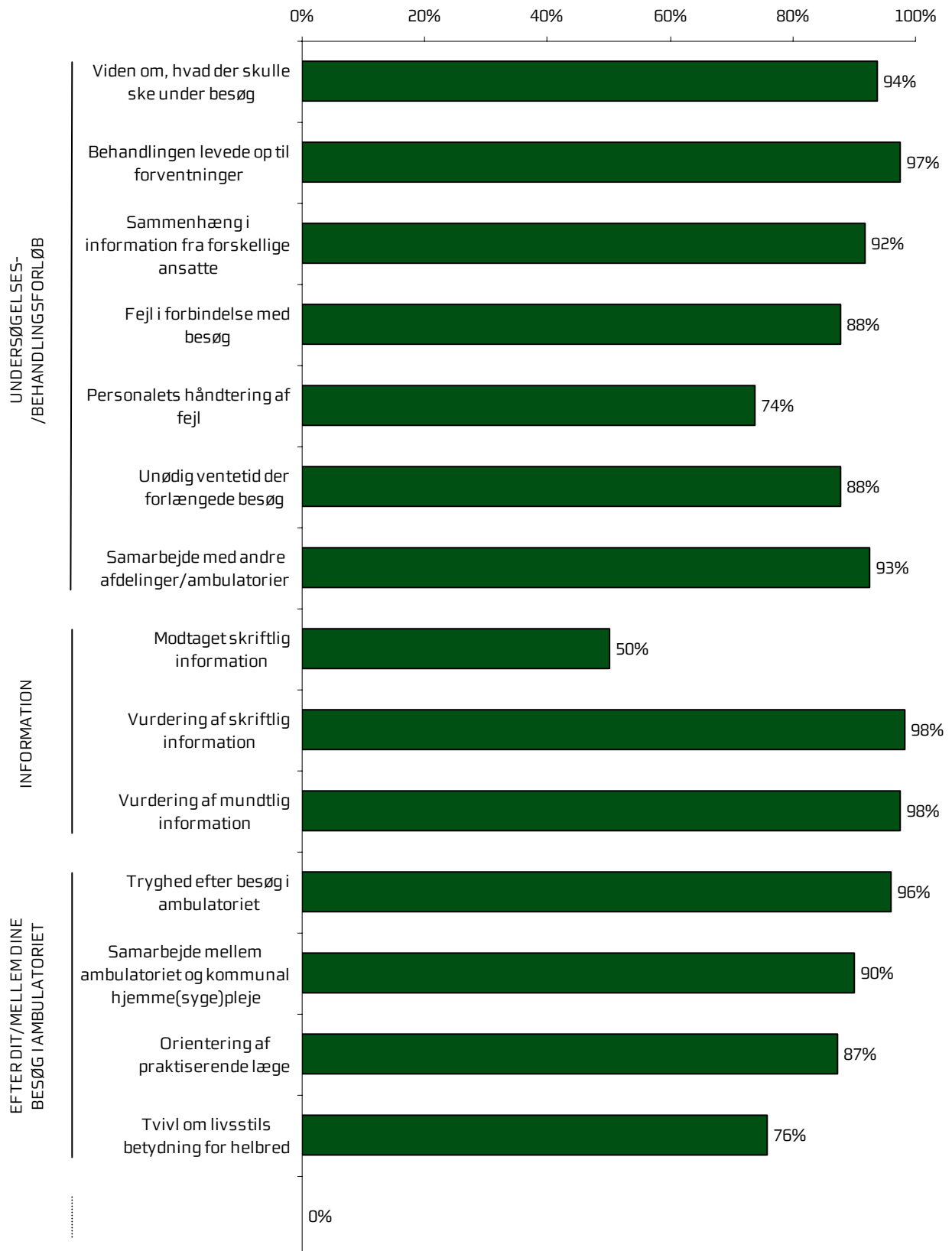
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

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

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

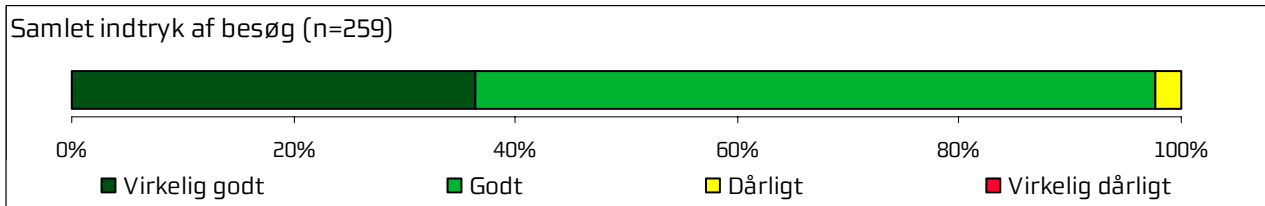
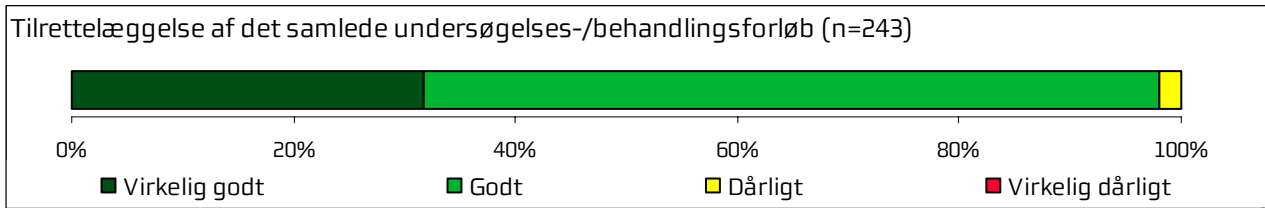
Tilfældige forskelle?

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

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

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

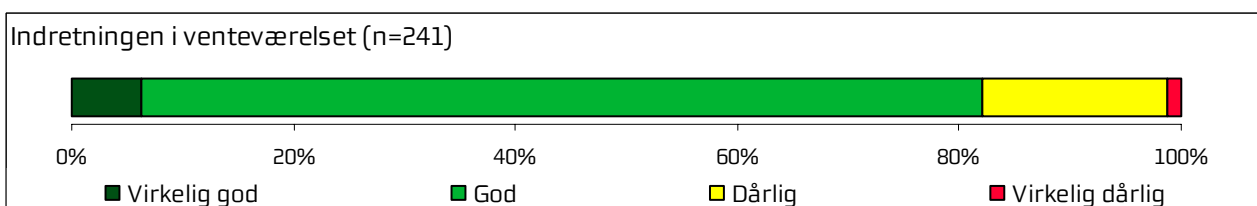
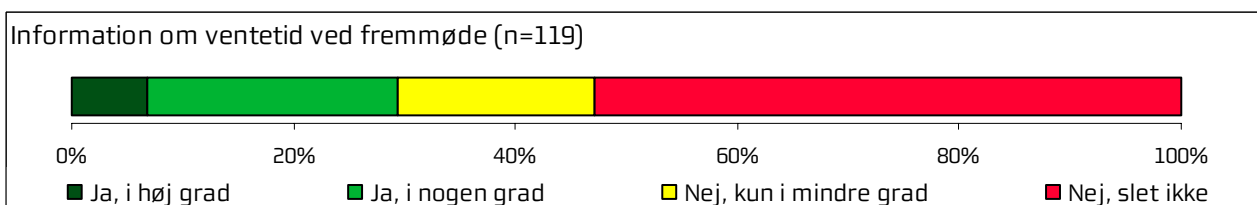
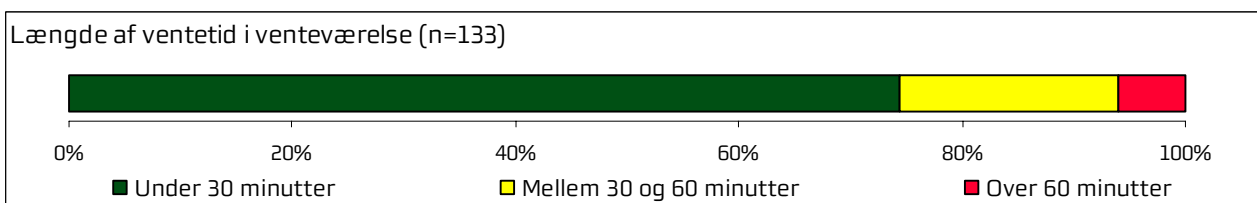
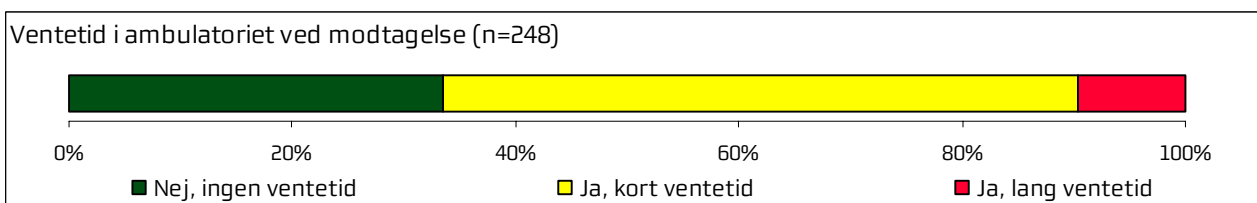
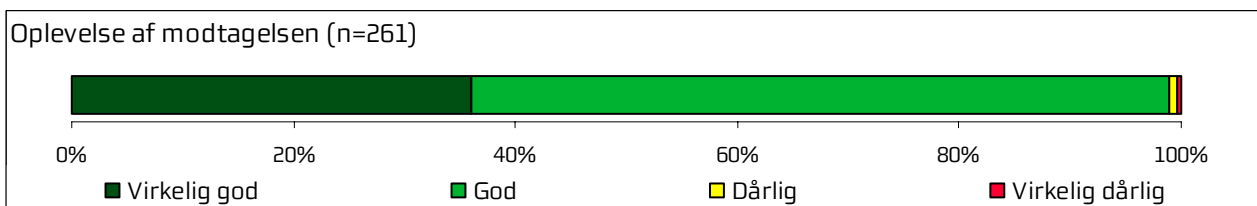
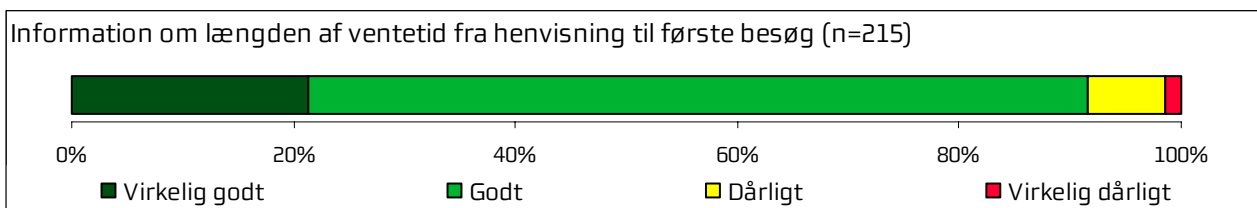
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	98%	89%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	97%	90%*	94%*

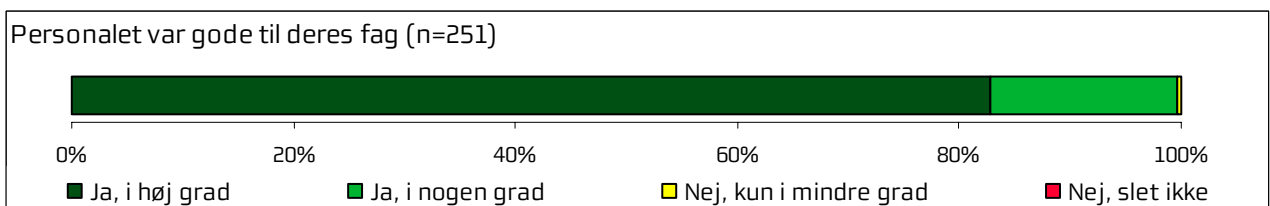
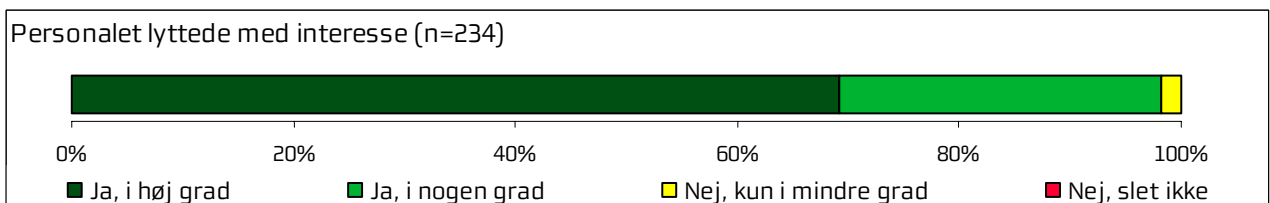
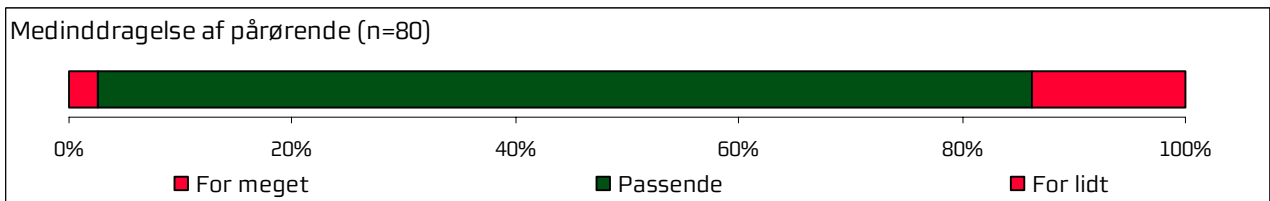
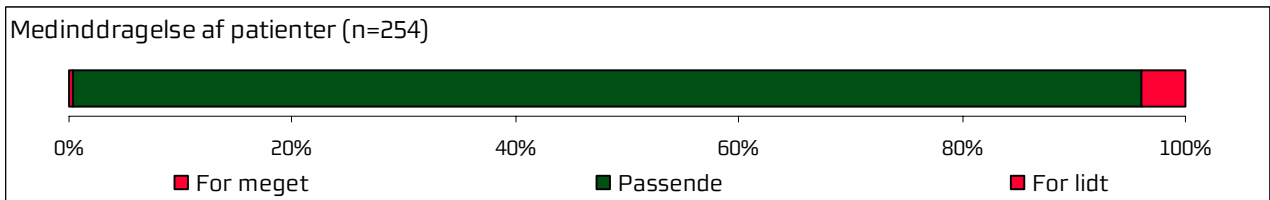
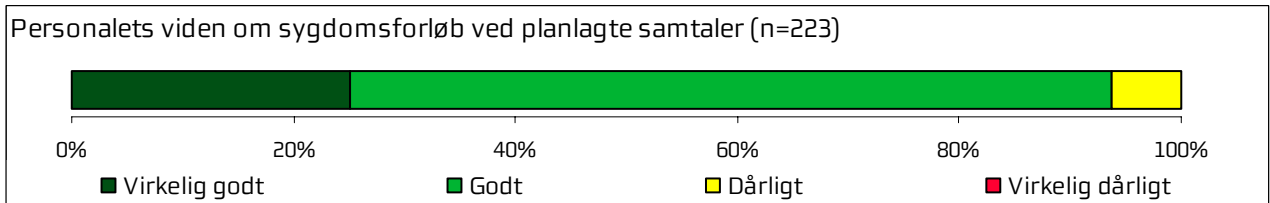
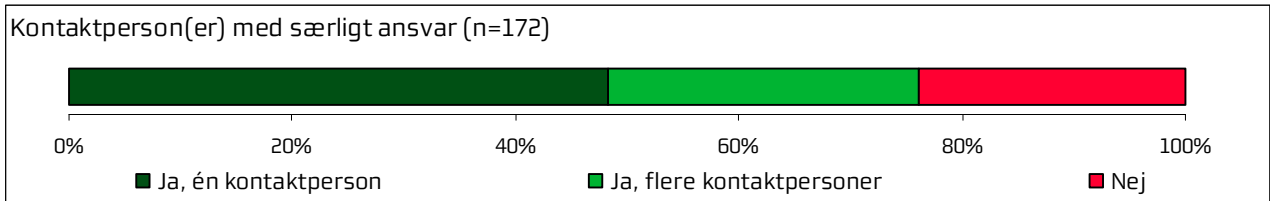
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	92%	-	-	95%	79%*	86%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	92%*	96%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	33%	-	-	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?	29%	-	-	51%*	27%	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82%	-	-	86%	50%*	71%*

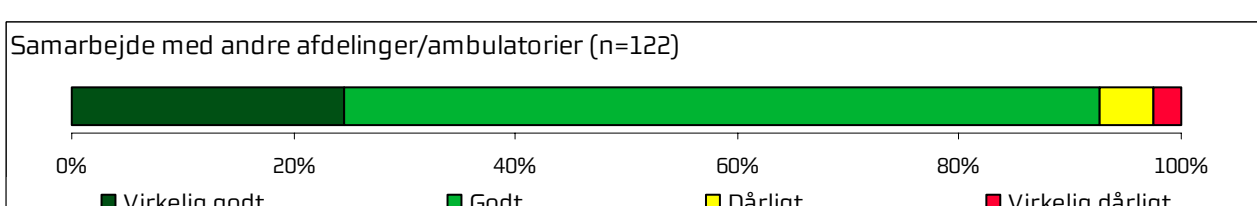
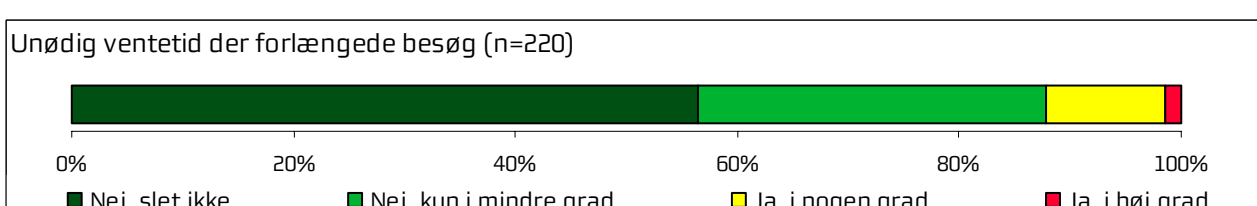
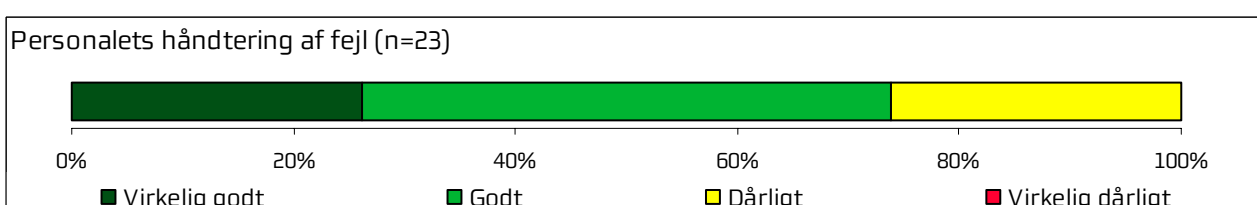
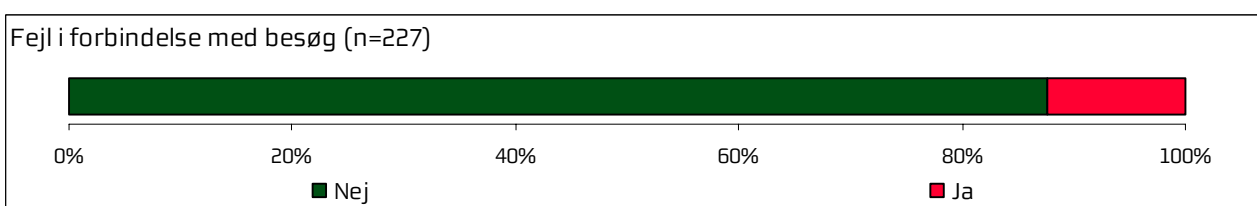
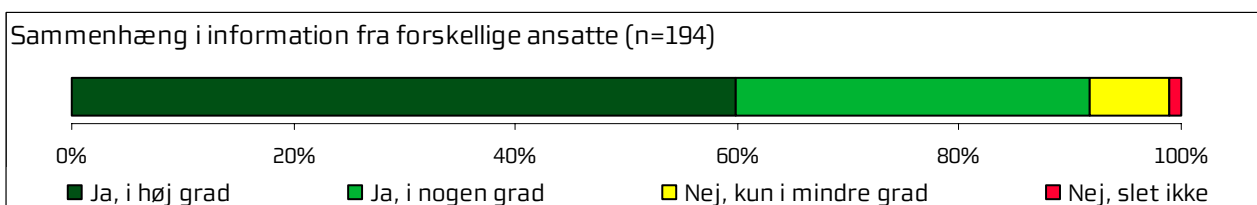
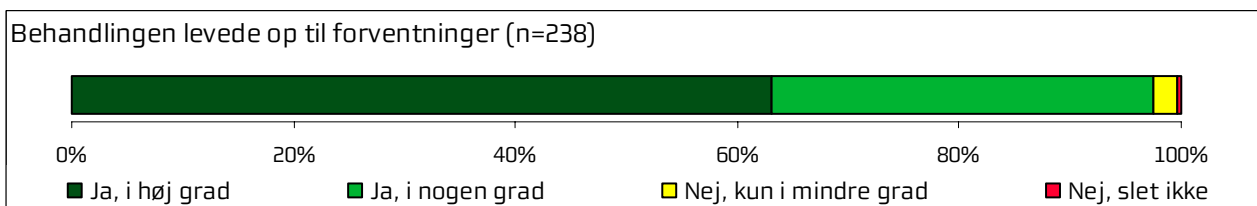
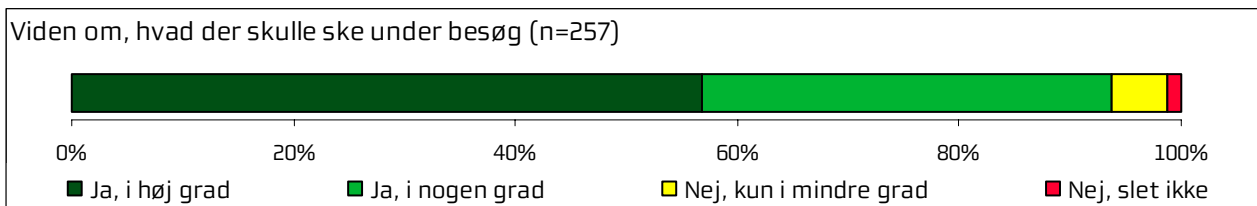
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76%	-	-	85%*	65%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	93%	81%*	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	95%	86%*	90%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	94%*	79%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	97%	89%*	94%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	99%	93%*	97%*

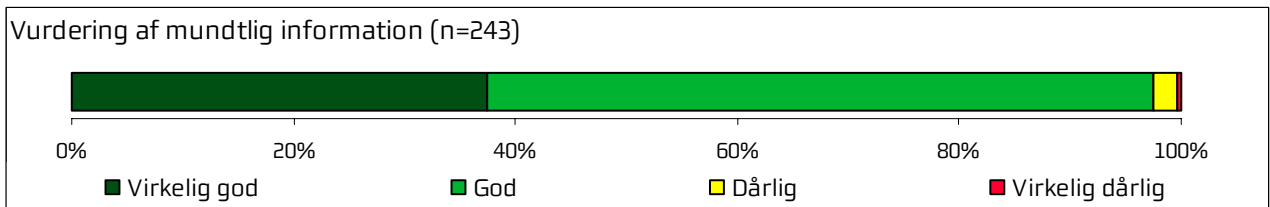
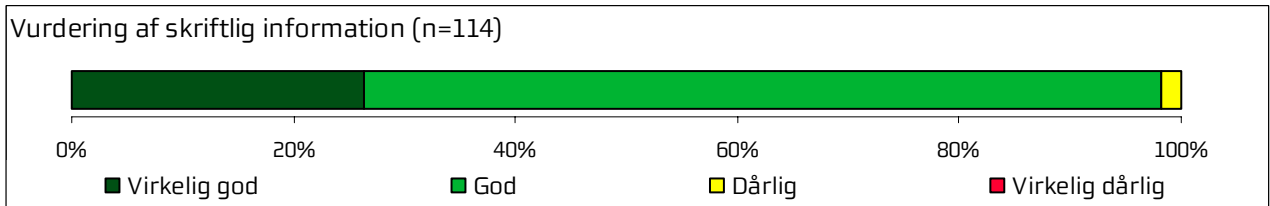
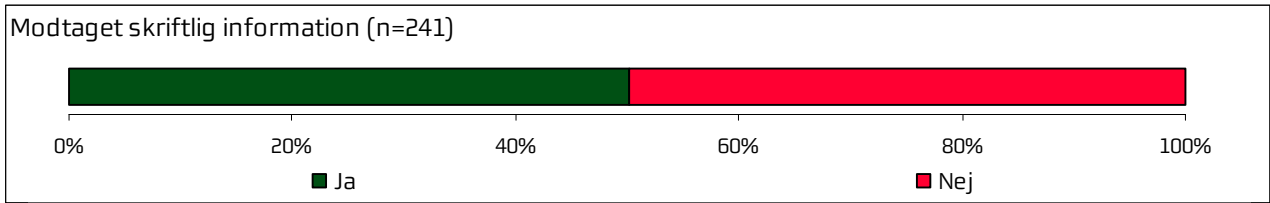
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	94%	-	-	95%	80%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97%	-	-	96%	85%*	90%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92%	-	-	94%	84%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	91%	79%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74%	-	-	100%*	59%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	91%	72%*	81%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	96%	80%*	88%

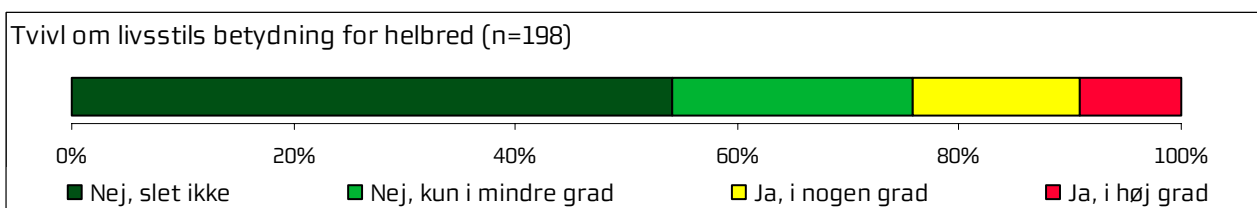
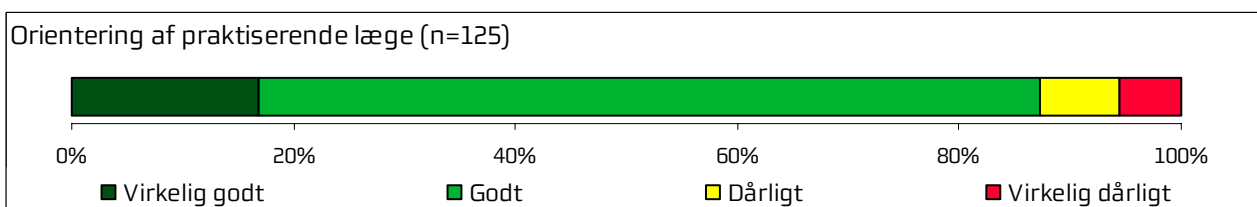
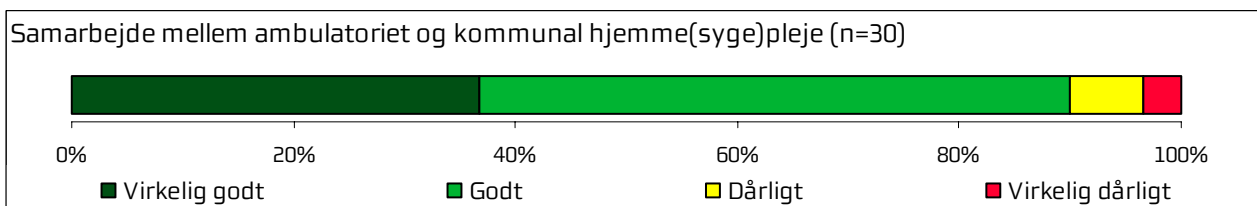
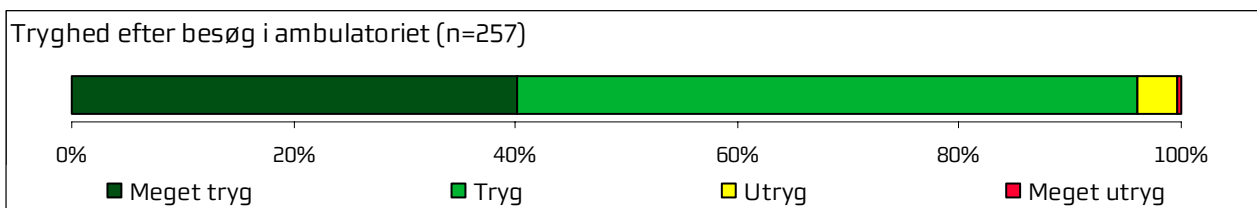
4.5 Information



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?	50%	-	-	69%*	43%*	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	97%	89%*	93%*

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

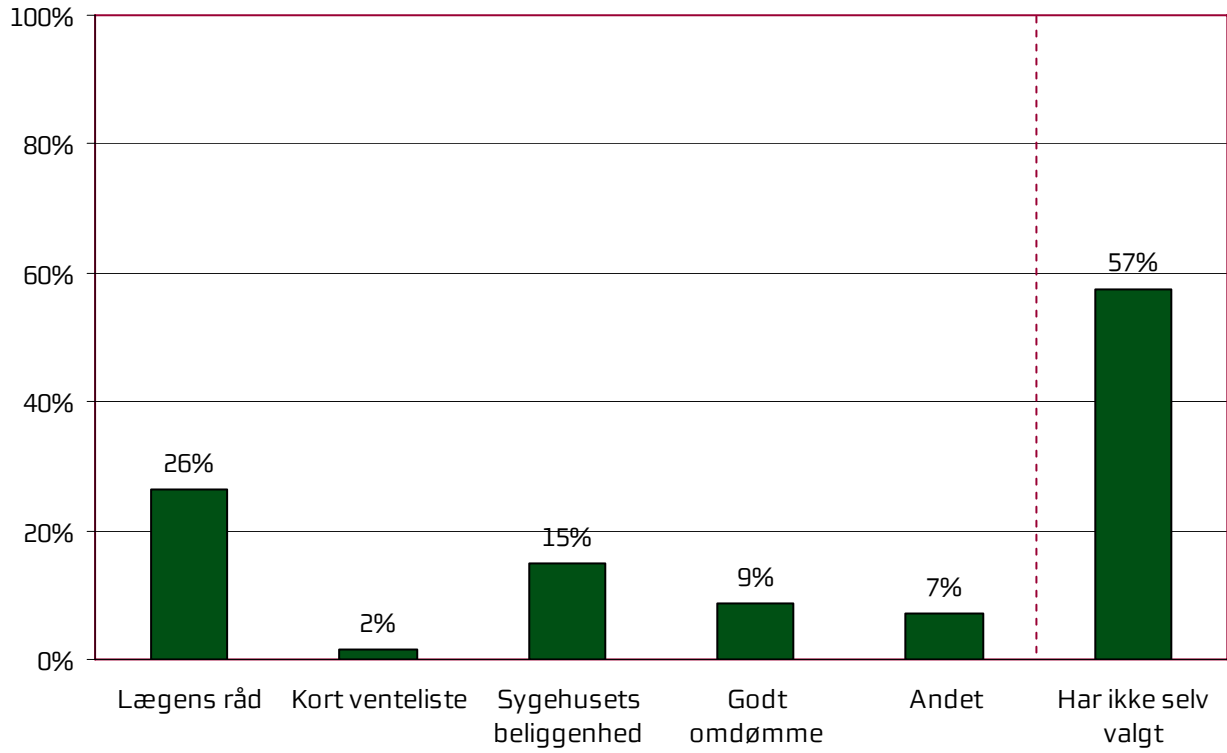


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	96%	84%*	91%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	100%	78%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87%	-	-	93%	68%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	82%	66%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

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

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

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

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

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		268	467
Køn	Mand	25%	27%
	Kvinde	75%	73%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	10%	13%
	40-59 år	27%	31%
	60-79 år	58%	50%
	80 år eller derover	4%	5%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske 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		268	100
Alder	0-19	2	1%
	20-39	27	10%
	40-59	73	27%
	60-79	156	58%
	80-	10	4%
Køn	Mand	68	25%
	Kvinde	200	75%
Skema udfyldt af	Patienten	258	99%
	Pårørende	3	1%
Modersmål	Dansk	252	96%
	Ikke dansk	10	4%
Afsnit	C900 Osteoropose	107	40%
	Diætist	15	6%
	Medicinsk Ambulatorium C	124	46%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	22	8%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		32	66	2	0	243	10	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	19	78	4	0	27	0	
	40-59	31	68	1	0	72	1	
	60-79	36	62	2	0	134	9	
	80-	13	88	0	0	8	0	
Køn	Mand	27	73	0	0	64	3	
	Kvinde	34	64	3	0	179	7	
Skema udfyldt af	Patienten	32	66	2	0	239	10	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	32	66	2	0	232	10	
	Ikke dansk	30	70	0	0	10	0	
Afsnit	C900 Osteoporose	43	56	1	0	94	5	
	Diætist	20	80	0	0	15	0	
	Medicinsk Ambulatorium C	22	75	4	0	114	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	20	0	

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		36	61	2	0	259
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	22	70	7	0	27
	40-59	37	60	3	0	73
	60-79	40	59	1	0	149
	80-	13	88	0	0	8
Køn	Mand	29	69	1	0	68
	Kvinde	39	59	3	0	191
Skema udfyldt af	Patienten	37	61	2	0	254
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	37	61	2	0	248
	Ikke dansk	20	70	10	0	10
Afsnit	C900 Osteoropose	49	51	0	0	101
	Diætist	27	67	7	0	15
	Medicinsk Ambulatorium C	24	73	3	0	122
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	38	5	0	21

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		21	70	7	1	215	45
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	16	68	5	11	19	8
	40-59	15	76	7	2	55	16
	60-79	26	67	8	0	133	18
	80-	14	86	0	0	7	2
Køn	Mand	11	83	6	0	54	14
	Kvinde	25	66	7	2	161	31
Skema udfyldt af	Patienten	21	71	7	1	208	44
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	22	70	7	1	203	43
	Ikke dansk	11	78	11	0	9	1
Afsnit	C900 Osteoropose	28	64	9	0	94	10
	Diætist	27	73	0	0	11	4
	Medicinsk Ambulatorium C	14	76	7	3	94	26
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	16	5

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		36	63	1	0	261	4
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	19	81	0	0	27	0
	40-59	30	68	1	0	73	0
	60-79	40	59	1	1	150	4
	80-	56	44	0	0	9	0
Køn	Mand	26	74	0	0	68	0
	Kvinde	39	59	1	1	193	4
Skema udfyldt af	Patienten	36	63	1	0	254	3
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	36	63	0	0	248	3
	Ikke dansk	40	50	10	0	10	0
Afsnit	C900 Osteoropose	47	52	1	0	105	0
	Diætist	14	79	7	0	14	1
	Medicinsk Ambulatorium C	27	73	0	0	121	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	0	5	21	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		33	57	10	248	12
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	21	50	29	24	3
	40-59	29	64	7	69	3
	60-79	39	54	8	145	5
	80-	13	75	13	8	1
Køn	Mand	23	67	11	66	2
	Kvinde	37	53	9	182	10
Skema udfyldt af	Patienten	33	57	10	240	12
	Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	34	57	9	234	12
	Ikke dansk	10	70	20	10	0
Afsnit	C900 Osteoropose	48	49	3	102	2
	Diætist	46	54	0	13	1
	Medicinsk Ambulatorium C	23	61	16	111	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	73	14	22	0

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		74	20	6	133	3
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	58	32	11	19	0
	40-59	79	19	2	42	1
	60-79	75	18	7	68	1
	80-	100	0	0	4	1
Køn	Mand	85	11	4	46	0
	Kvinde	69	24	7	87	3
Skema udfyldt af	Patienten	74	20	6	128	3
	Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	75	19	6	124	2
	Ikke dansk	71	29	0	7	1
Afsnit	C900 Osteoropose	82	16	3	38	1
	Diætist	100	0	0	6	1
	Medicinsk Ambulatorium C	67	25	8	73	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	13	6	16	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		7	23	18	53	119	14	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	0	13	25	63	16	2	
	40-59	15	18	13	55	40	4	
	60-79	4	26	18	53	57	7	
	80-	0	40	40	20	5	1	
Køn	Mand	5	30	16	50	44	2	
	Kvinde	8	19	19	55	75	12	
Skema udfyldt af	Patienten	7	21	18	54	117	12	
	Pårørende	-	-	-	-	2	1	
Modersmål	Dansk	5	21	19	54	112	10	
	Ikke dansk	33	33	0	33	6	3	
Afsnit	C900 Osteoropose	9	25	19	47	32	5	
	Diætist	33	33	0	33	3	3	
	Medicinsk Ambulatorium C	4	19	18	59	73	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	36	18	36	11	3	

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		6	76	17	1	241	14
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	4	52	41	4	27	0
	40-59	3	84	11	1	70	2
	60-79	7	78	14	1	134	12
	80-	38	50	13	0	8	0
Køn	Mand	3	77	20	0	66	2
	Kvinde	7	75	15	2	175	12
Skema udfyldt af	Patienten	6	76	17	1	236	13
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	5	77	17	1	230	13
	Ikke dansk	30	50	10	10	10	0
Afsnit	C900 Osteoropose	10	77	13	0	91	8
	Diætist	7	79	7	7	14	0
	Medicinsk Ambulatorium C	3	75	20	2	115	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	76	19	0	21	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		48	28	24	172
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	39	26	35	23
	40-59	48	33	19	58
	60-79	51	25	24	84
	80-	20	40	40	5
Køn	Mand	47	36	17	58
	Kvinde	49	24	27	114
Skema udfyldt af	Patienten	48	28	24	168
	Pårørende	-	-	-	2
Modersmål	Dansk	47	28	24	165
	Ikke dansk	67	17	17	6
Afsnit	C900 Osteoropose	61	19	19	31
	Diætist	36	36	29	14
	Medicinsk Ambulatorium C	47	31	21	108
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	16	42	19

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		25	69	6	0	223	32	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	9	78	13	0	23	4	
	40-59	26	66	9	0	70	2	
	60-79	28	68	4	0	122	23	
	80-	0	100	0	0	6	3	
Køn	Mand	19	78	3	0	64	4	
	Kvinde	28	65	8	0	159	28	
Skema udfyldt af	Patienten	26	68	6	0	219	30	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	26	67	7	0	212	31	
	Ikke dansk	10	90	0	0	10	0	
Afsnit	C900 Osteoropose	33	66	1	0	79	17	
	Diætist	23	77	0	0	13	2	
	Medicinsk Ambulatorium C	19	69	12	0	111	11	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	20	2	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	96	4	254
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	0	96	4	26
	40-59	0	94	6	72
	60-79	0	97	3	146
	80-	13	88	0	8
Køn	Mand	1	93	6	68
	Kvinde	0	97	3	186
Skema udfyldt af	Patienten	0	96	4	250
	Pårørende	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	0	96	4	243
	Ikke dansk	0	90	10	10
Afsnit	C900 Osteoropose	0	99	1	98
	Diætist	0	92	8	13
	Medicinsk Ambulatorium C	1	93	6	122
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	21

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		3	84	14	80	173
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	0	100	0	8	18
	40-59	4	71	25	24	47
	60-79	0	89	11	45	101
	80-	100	0	0	1	7
Køn	Mand	4	81	15	26	41
	Kvinde	2	85	13	54	132
Skema udfyldt af	Patienten	1	84	14	77	171
	Pårørende	-	-	-	2	1
Modersmål	Dansk	0	85	15	73	168
	Ikke dansk	17	83	0	6	4
Afsnit	C900 Osteoropose	0	92	8	25	72
	Diætist	14	86	0	7	6
	Medicinsk Ambulatorium C	3	79	18	38	83
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	10	12

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		69	29	2	0	234	25	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	67	26	7	0	27	0	
	40-59	71	27	2	0	66	7	
	60-79	71	28	1	0	131	18	
	80-	38	63	0	0	8	0	
Køn	Mand	65	33	2	0	63	5	
	Kvinde	71	27	2	0	171	20	
Skema udfyldt af	Patienten	70	28	2	0	228	25	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	71	27	2	0	222	25	
	Ikke dansk	50	50	0	0	10	0	
Afsnit	C900 Osteoropose	79	21	0	0	84	17	
	Diætist	71	29	0	0	14	1	
	Medicinsk Ambulatorium C	62	35	3	0	114	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	27	5	0	22	0	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		83	17	0	0	251	11	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	78	19	4	0	27	0	
	40-59	80	20	0	0	71	2	
	60-79	85	15	0	0	142	9	
	80-	78	22	0	0	9	0	
Køn	Mand	83	15	2	0	66	2	
	Kvinde	83	17	0	0	185	9	
Skema udfyldt af	Patienten	83	17	0	0	246	10	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	84	16	0	0	241	9	
	Ikke dansk	67	33	0	0	9	1	
Afsnit	C900 Osteoropose	89	11	0	0	97	6	
	Diætist	93	7	0	0	14	1	
	Medicinsk Ambulatorium C	76	24	0	0	119	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	10	5	0	21	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		57	37	5	1	257	2
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	44	41	15	0	27	0
	40-59	58	38	4	0	73	0
	60-79	62	32	4	2	146	2
	80-	0	100	0	0	9	0
Køn	Mand	49	48	3	0	67	1
	Kvinde	59	33	6	2	190	1
Skema udfyldt af	Patienten	57	37	5	1	252	2
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	57	37	5	1	246	2
	Ikke dansk	50	40	10	0	10	0
Afsnit	C900 Osteoropose	65	31	3	1	102	1
	Diætist	57	43	0	0	14	0
	Medicinsk Ambulatorium C	50	41	8	2	120	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	38	5	0	21	0

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		63	34	2	0	238	16
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	46	50	4	0	26	1
	40-59	60	37	3	0	70	2
	60-79	70	27	2	1	132	12
	80-	25	75	0	0	8	1
Køn	Mand	50	47	2	2	66	2
	Kvinde	68	30	2	0	172	14
Skema udfyldt af	Patienten	63	34	2	0	233	16
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	64	33	2	0	227	16
	Ikke dansk	50	50	0	0	10	0
Afsnit	C900 Osteoropose	70	30	0	0	90	10
	Diætist	64	36	0	0	14	0
	Medicinsk Ambulatorium C	58	37	4	1	114	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	20	1

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		60	32	7	1	194	51
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	43	35	17	4	23	4
	40-59	61	34	3	2	59	13
	60-79	64	30	6	0	104	32
	80-	33	50	17	0	6	2
Køn	Mand	53	42	5	0	59	8
	Kvinde	63	27	8	1	135	43
Skema udfyldt af	Patienten	61	31	7	1	189	51
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	61	31	8	1	185	49
	Ikke dansk	50	50	0	0	8	2
Afsnit	C900 Osteoropose	76	20	3	0	59	33
	Diætist	50	42	8	0	12	2
	Medicinsk Ambulatorium C	50	39	9	2	105	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	22	11	0	18	2

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	173	58
Alder	0-19	-	-	1	0
	20-39	95	5	21	6
	40-59	93	7	58	13
	60-79	99	1	87	38
	80-	100	0	6	1
Køn	Mand	96	4	54	10
	Kvinde	97	3	119	48
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	170	57
	Pårørende	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	97	3	162	58
	Ikke dansk	90	10	10	0
Afsnit	C900 Osteoporose	100	0	47	38
	Diætist	91	9	11	3
	Medicinsk Ambulatorium C	95	5	98	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	17	3

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		99	1	216
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	100	0	26
	40-59	99	1	68
	60-79	98	2	112
	80-	100	0	9
Køn	Mand	95	5	64
	Kvinde	100	0	152
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	211
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	99	1	206
	Ikke dansk	100	0	9
Afsnit	C900 Osteoporose	99	1	75
	Diætist	100	0	13
	Medicinsk Ambulatorium C	98	2	110
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	18

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		92	8	217
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	81	19	26
	40-59	94	6	67
	60-79	94	6	115
	80-	88	13	8
Køn	Mand	95	5	62
	Kvinde	91	9	155
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	213
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	92	8	207
	Ikke dansk	100	0	9
Afsnit	C900 Osteoporose	93	7	76
	Diætist	92	8	13
	Medicinsk Ambulatorium C	91	9	110
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	18

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		93	7	124
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	89	11	18
	40-59	97	3	38
	60-79	91	9	67
	80-	-	-	1
Køn	Mand	92	8	39
	Kvinde	93	7	85
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	123
	Pårørende	-	-	1
Modersmål	Dansk	93	8	120
	Ikke dansk	-	-	4
Afsnit	C900 Osteoporose	93	8	40
	Diætist	100	0	8
	Medicinsk Ambulatorium C	93	7	69
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7

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		26	48	26	0	23	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	40	40	20	0	5	1	
	40-59	29	57	14	0	7	0	
	60-79	18	45	36	0	11	1	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	25	50	25	0	8	1	
	Kvinde	27	47	27	0	15	1	
Skema udfyldt af	Patienten	24	52	24	0	21	2	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	27	45	27	0	22	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	C900 Osteoropose	50	50	0	0	6	0	
	Diætist	-	-	-	-	2	0	
	Medicinsk Ambulatorium C	14	50	36	0	14	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		56	31	11	1	220	10
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	50	29	17	4	24	3
	40-59	49	34	15	1	67	1
	60-79	61	30	7	1	122	4
	80-	40	40	20	0	5	2
Køn	Mand	44	40	14	2	63	2
	Kvinde	61	28	10	1	157	8
Skema udfyldt af	Patienten	57	31	11	1	215	10
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	57	30	11	1	211	10
	Ikke dansk	25	63	13	0	8	0
Afsnit	C900 Osteoropose	74	20	5	1	85	0
	Diætist	77	23	0	0	13	1
	Medicinsk Ambulatorium C	42	40	17	1	103	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	11	5	19	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	68	5	2	122	51	59
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	0
	20-39	9	73	9	9	11	10	6
	40-59	26	67	2	5	43	9	17
	60-79	27	66	6	0	62	29	35
	80-	0	100	0	0	4	3	1
Køn	Mand	20	73	7	0	41	13	10
	Kvinde	27	65	4	4	81	38	49
Skema udfyldt af	Patienten	25	68	5	3	118	50	59
	Pårørende	-	-	-	-	2	1	0
Modersmål	Dansk	26	67	5	2	115	49	59
	Ikke dansk	0	83	0	17	6	2	0
Afsnit	C900 Osteoropose	29	71	0	0	31	21	33
	Diætist	18	73	0	9	11	1	2
	Medicinsk Ambulatorium C	20	68	9	3	69	26	19
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11	3	5

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		50	50	241
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	50	50	26
	40-59	50	50	72
	60-79	53	47	133
	80-	13	88	8
Køn	Mand	52	48	66
	Kvinde	50	50	175
Skema udfyldt af	Patienten	50	50	237
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	50	50	230
	Ikke dansk	70	30	10
Afsnit	C900 Osteoropose	63	37	90
	Diætist	71	29	14
	Medicinsk Ambulatorium C	40	60	117
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	20

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		26	72	2	0	114	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	15	77	8	0	13	0	
	40-59	22	75	3	0	36	0	
	60-79	30	70	0	0	63	0	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	18	79	3	0	33	0	
	Kvinde	30	69	1	0	81	0	
Skema udfyldt af	Patienten	27	71	2	0	112	0	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	27	71	2	0	107	0	
	Ikke dansk	14	86	0	0	7	0	
Afsnit	C900 Osteoropose	34	66	0	0	53	0	
	Diætist	0	100	0	0	10	0	
	Medicinsk Ambulatorium C	20	76	4	0	45	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	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		37	60	2	0	243
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	31	65	4	0	26
	40-59	43	54	3	0	72
	60-79	37	61	1	1	135
	80-	0	100	0	0	8
Køn	Mand	38	60	2	0	65
	Kvinde	37	60	2	1	178
Skema udfyldt af	Patienten	37	60	2	0	239
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	38	60	2	0	232
	Ikke dansk	40	50	0	10	10
Afsnit	C900 Osteoporose	37	61	1	1	93
	Diætist	36	64	0	0	14
	Medicinsk Ambulatorium C	38	59	3	0	116
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	55	5	0	20

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		40	56	4	0	257
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	44	48	7	0	27
	40-59	44	53	3	0	72
	60-79	39	57	3	1	148
	80-	0	100	0	0	8
Køn	Mand	38	57	4	0	68
	Kvinde	41	56	3	1	189
Skema udfyldt af	Patienten	40	56	4	0	252
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	41	55	4	0	246
	Ikke dansk	20	80	0	0	10
Afsnit	C900 Osteoporose	50	48	2	0	101
	Diætist	27	67	7	0	15
	Medicinsk Ambulatorium C	32	63	4	1	120
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	5	0	21

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		37	53	7	3	30	13	200
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	1
	20-39	-	-	-	-	0	0	27
	40-59	42	42	8	8	12	3	55
	60-79	43	50	7	0	14	7	115
	80-	0	100	0	0	3	3	2
Køn	Mand	45	45	9	0	11	5	50
	Kvinde	32	58	5	5	19	8	150
Skema udfyldt af	Patienten	34	55	7	3	29	12	197
	Pårørende	-	-	-	-	1	1	1
Modersmål	Dansk	32	56	8	4	25	12	195
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0	5
Afsnit	C900 Osteoporose	50	42	8	0	12	5	76
	Diætist	0	100	0	0	1	1	11
	Medicinsk Ambulatorium C	29	64	0	7	14	6	99
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	33	33	0	3	1	14

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		17	70	7	6	125	123	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	10	50	30	10	10	17	
	40-59	11	72	8	8	36	34	
	60-79	22	70	4	4	73	67	
	80-	0	100	0	0	5	4	
Køn	Mand	9	82	6	3	33	35	
	Kvinde	20	66	8	7	92	88	
Skema udfyldt af	Patienten	16	71	7	6	121	122	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	15	74	5	6	116	121	
	Ikke dansk	50	13	38	0	8	2	
Afsnit	C900 Osteoropose	19	71	4	6	52	41	
	Diætist	11	78	11	0	9	5	
	Medicinsk Ambulatorium C	13	71	8	8	52	68	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	58	17	0	12	9	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		54	22	15	9	198	49
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	55	30	15	0	20	7
	40-59	51	23	15	11	61	10
	60-79	55	20	16	9	112	29
	80-	75	0	0	25	4	2
Køn	Mand	61	29	6	3	62	4
	Kvinde	51	18	19	12	136	45
Skema udfyldt af	Patienten	55	21	15	9	195	48
	Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål	Dansk	55	20	15	9	192	45
	Ikke dansk	17	67	17	0	6	4
Afsnit	C900 Osteoropose	57	19	14	10	70	23
	Diætist	57	29	0	14	14	1
	Medicinsk Ambulatorium C	54	21	17	8	95	24
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	32	21	5	19	1

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.

C900 Osteoporose

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	Man kunne måske godt tage lidt mere hensyn til folk, der kommer langvejs fra og samle flere undersøgelser samme dag af hensyn til kørsel og fri fra arbejde.	Godt
3	Jeg har følt mig utryk på grund af det skiftende personale. Det virker som om lægen ser journalen en gang, når man er kommet indenfor døren.	Godt
6	Meget venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
7	Atmosfæren var venlig og behagelig.	Virkelig godt
8	Det vil helt sikkert være bedre, hvis man havde den samme læge hver gang.	Godt
9	Jeg opdagede tilfældigt, at der et sted stod kaffe og brød til fastende patienter. Det ville jeg gerne have vidst, da jeg dårligt tåler at faste og de første gange derfor selv medbragte kaffe og brød. Så orientering vedrørende mad, ellers INTET at udsætte, meget fin behandling!	Virkelig godt
10	Alle var søde og imødekommende - god stemning og smil på læben. Det betyder meget for, om man føler sig tryk.	Virkelig godt
11	Jeg vil sige tusind tak for virkelig god hjælp. Det kan ikke være bedre. Min læge henviste mig til en meget dygtig læge. Han gjorde alt for at jeg blev rask igen. Jeg er meget taknemmelig for hjælp fra alle sammen.	Virkelig godt
13	Nu går der for lang tid, inden man kommer i behandling.	Virkelig godt
14	Det hele var så nyt og flot. Det var rart at se, der var gode forhold for både patienter, personale, mm.	Godt
16	Meget venlig og fin behandling.	Virkelig godt
20	Mere rengøring på stuerne.	Godt
25	Et meget fint og informativt forløb - kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
28	Har altid mødt et smilende og positivt personale.	Virkelig godt
29	Den lange ventetid er ikke så rar. Jeg valgte alligevel Aarhus Sygehus på grund af det gode om-dømme, og fordi det er svært at skulle langt væk for at komme til tidligere.	Godt
31	Har været meget tryk ved, at der er blevet ringet til mig og spurgt til, hvordan jeg har det.	Virkelig godt
32	Fint nok!	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 34 | Bortset fra det var svært at finde rundt (og finde p-plads), var alt fint-fint, og der var en "venlig sjæl" læge, der fulgte mig gennem kælderen og pegede på "min" dør. Så det har været en positiv oplevelse på et så stort sygehus! Venlig hilsen. | Virkelig godt |
|  | 38 | Meget venligt personale - grimt venterum. | Godt |
|  | 39 | Jeg blev undersøgt for osteoporose med henblik på et behandlingsprojekt. Jeg vil gerne udtrykke min taknemmelighed over at denne mulighed blev tilbudt mig. | Godt |
|  | 40 | Undersøgelsen var meget kompetent. Jeg fik forklaret resultatet og fik også en kopi af scanningsresultatet. | Virkelig godt |







C900 Osteoporose

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Da jeg kom til hospitalet, var det meget svært at finde afdelingen. Gør noget ved det.	Virkelig godt
5	De første års besøg i ambulatoriet foregik uden ventetid. Det sidste halve år har der været mindst tre timers ventetid, og behandlingen er ikke koordineret, så man venter fra fysioterapeut til røntgen til læge. To gange er jeg blevet glemt i forløbet.	Godt
6	Venteværelset er alt for lille.	Virkelig godt
12	Kom på "afbudslisten" og var heldig at komme til.	Virkelig godt
13	Venteværelset for lille.	Virkelig godt
17	Jeg får tid i ambulatoriet fra gang til gang en gang hvert andet år.	Godt
18	Jeg er blevet meget venligt og behandlet fint, hvor jeg har været.	Virkelig godt
19	Jeg mødte kompetente personer, fleksible med henblik på at finde tider, ingen kø i venteværelset. Mødet med lægen igennem mange år skabt tryghed og forståelse af sygdommen. I er fantastiske :-)	Godt
21	Jeg mener, at der er alt for lang ventetid efter lægens henvisning. Desværre var jeg så uheldig at løbe ind i strejken i april 2008, hvor ventetiden blev yderligere fire måneder. Der er nu gået 1½ år for at blive opereret.	Virkelig godt
22	Blev indkaldt på grund af min henvendelse om deltagelse i screening for knogleskørhed, men der var ingen sygdomstegn, så jeg gik ikke videre i forsøget.	Virkelig godt
24	Efter at være blevet informeret om at jeg havde osteoporose, uventet og chokerende, havde det været passende med en lægesamtale.	Intet svar
29	Venteværelset for lille - svært at finde en ledig stol.	Godt
31	Man kan ikke hænge sit tøj op.	Virkelig godt
33	God og positiv oplevelse. Alt ok.	Intet svar
36	Har kun været der en gang, da jeg deltog i undersøgelsestilbudet fra ODANA.	Intet svar
37	Idet at jeg er med i et forsøg, er det svært at kommentere noget specielt, da jeg altid har på fornemmelsen, at man bliver båret frem på hænder.	Virkelig godt
40	Det, som jeg oplevede, var meget fint.	Virkelig godt








C900 Osteoporose

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	Opgivet forskellig dato.	Godt
	3	Opdagede selv, at jeg havde fået svar på en scanning fra to år tidligere!	Godt
	15	Mangler dato til blodprøvetagning.	Godt
	16	Læge udeblev.	Virkelig godt
	26	Materiel fejl.	Virkelig godt
	30	Der var ikke svar til praktiserende læge/mig på alle de undersøgelser, der blev foretaget.	Godt

C900 Osteoporose

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?




	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Personalet var meget venlige, bestilte hjemtransport til mig.	Virkelig godt
	14	Jeg var meget glad for tilbuddet, de kunne ikke bruge mig, da alt var i orden. En glad ældre person.	Godt
	16	Utrolig kompetente og venlige sygeplejersker.	Virkelig godt
	19	Jeg har kun de positive superlativting at sige!	Godt
	23	Jeg deltog i et besøg om knogleskørhed og fik den bedste behandling.	Virkelig godt
	31	Har været en positiv oplevelse, personalet og den læge, der har kontakt med mig, har virkelig været professionelle.	Virkelig godt
	37	Jeg er hele tiden blevet behandlet godt.	Virkelig godt

C900 Osteoporose**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	27 Jeg kan ikke svare for et enkelt ambulatorium, da jeg de sidste mange måneder har været "kunde" i de fleste i byen. For alle gælder det: En venlig og hjælpsom modtagelse.	Intet svar
	29 Kunne ikke benytte mig af offentlig transport pga. få busforbindelser. Parkeringsforholdene var fortvivlende - hvis jeg ikke var blevet kørt af min mand, havde jeg ikke kunnet overholde tiden, selvom jeg var der mindst 30 minutter før undersøgelsens start. Min mand havde lige akkurat fundet en parkeringsplads, da jeg var færdig på ambulatoriet.	Godt
	30 Jeg undrede mig over, at resultatet af undersøgelsen ikke kunne sendes til mig selv også.	Godt
	31 Alt er forløbet godt, jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
	35 Jeg har været meget tilfreds med den måde det hele er foregået på i Århus, de 2 gange, jeg har været der.	Virkelig godt



Diætist

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	Kurset var noget presset - det var mange indtryk og informationer på (lidt) for kort tid.	Godt
	3	Ambulatoriet opdagede, at mine aftalte tider var blevet slettet i EDB systemet.	Virkelig godt
	5	Jeg syntes, personalet havde stor forståelse for, hvorfor jeg var kommet. Der blev ikke set ned på én, fordi man er overvægtig. De fortalte, at de var der, for at hjælpe én. Dejligt. Jeg fik stor støtte, fordi jeg blev ked af det og flov over mig selv, og de var der, og jeg fik et kram, som betød meget.	Virkelig godt

Diætist

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?










			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	2	Sygeplejerskernes arbejde er meget fint hele vejen igennem. Men lægernes behandling er meget upersonlig. Det bekymrer mig, at der ikke er én ansvarlig på min behandling.	Godt
	4	I hele perioden blev der bygget om. Det påvirker naturligvis rutinerne.	Godt

Medicinsk Ambulatorium C

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	Husk altid at informere patienten om evt. ventetid. Det er rart at vide, når man kommer, hvor længe man skal regne med at sidde, inden man kan komme for.	Godt
3	Jeg synes det er et rart sted at komme. Personalet er professionelt og rigtig søde og rare. Jeg synes at de er gode til at se på én som person og ikke kun som en tilfældig patient.	Virkelig godt
4	Lad så vidt muligt EN læge følge en patient, og lad den undersøgende læge orientere sig om sidste besøg, så der ikke opstår fejl.	Dårligt
7	Mit forslag er, at man ved opslag eller i forbindelse med indkaldelse kunne gøre opmærksom på, at der kan forventes en vis ventetid. Jeg ser/hører af og til sure, vrantne og krævende patienter brokke sig over ventetid. Personligt er jeg glad for, at personalet giver mig den tid, jeg har behov for, så jeg venter gerne.	Godt
8	God information løbende af få kontaktpersoner. Venlig atmosfære de fleste steder.	Godt
9	Ambulatorium C har fulgt mig/rådgivet mig og behandlet mig fuldstændig tilfredsstillende. Jeg anbefaler ambulatoriet i høje toner til bekendte.	Virkelig godt
11	Er permanent bruger af ambulatoriet. I starten af forløbet var jeg ikke tilknyttet en fast læge. Da den medicinske behandling handler om patientens erfaring med egen livsstil i forhold til medicineringen, er det vigtigt med en fast læge for at opnå ensartet råd og vejledning. Efter jeg er tilknyttet den samme læge, er dialogen blevet meget mere effektiv og målrettet. Samtidig er tiden på den enkelte konsultation faldet drastisk, da man slipper for at "starte fra Adam og Eva" mht. sygejournal og -historie.	Godt
16	Ekstra point for de ekstraordinerede ambulatoriebesøg (sene dage). Lægerne er fleksible og ringer med svar, hvis det ikke er absolut nødvendigt at møde op på ambulatoriet.	Godt
17	Jeg har oplevet en følgelidelse efter min sygdoms indtræden, hvilket også beskrives som en følger-virkning af sygdommen i diverse orienteringshæfter. Alligevel kan jeg ikke modtage godtgørelse vedrørende køb af afhjælpende piller! Det er absolut ikke i orden!	Godt
18	Som førstegangsbesøg blev man lovet én bestemt læge og én bestemt kontaktsygeplejerske. Erfaring: Virker ikke - føles som noget rod! Eventuelt bedre, at man vil forsøge ovennævnte, hvis muligt. Er ikke i tvivl om, at personalet gør, hvad menneskeligt er muligt under de forhold, de er underlagt (formentlig besparelser)!	Dårligt
19	Jeg har haft en del besøg i ambulatoriet, og har også oplevet kortere ventetid. Venlig betjening og søde læger.	Godt
20	Bliver altid opfordret til at kontakte ambulatoriet, hvis der er spørgsmål eller tvivl!	Godt

Bilag 5




-  22 Det fremgår vel af min besvarelse, at jeg kun har roser til ambulatoriet og personalet. Virkelig godt
-  23 Jeg er godt tilfreds med at komme i ambulatoriet, har den samme læge hver gang, som regel også sygeplejerske. Noget kan vel altid blive bedre, jeg kan ikke lige pege på noget bestemt. Godt
-  24 Har fået en god behandling. Godt
-  34 Hvis man har aftalt tid og kommer i god tid og personalet tilsyneladende er forud for deres tid, så bliver man ikke indkaldt, hvorfor? Jeg har oplevet enkelte gange at blive indkaldt til behandling før aftalte tid. Det er meget positivt. Godt
-  35 Fungerer godt og har tjek på tingene. Godt
-  36 Århus Sygehus blev anbefalet af privat bekendt, der har stor viden om min sygdom og har erfaring med Århus Sygehus. Det blev mig oplyst, at Århus Sygehus har højeste kompetence, både blandt læger og sygeplejersker, hvorfor det var selvfølgelig at søge behandling på Århus Sygehus. Ps. Anbefalingen lever til fulde op til mine forhåbninger, og jeg er i de bedste hænder. Stor ros og tak til Århus Sygehus afdeling :-)
-  37 Det er ekstremt svært at finde p-plads. Det betyder, at det er svært at planlægge ankomst tidspunkt, fordi man sjældent kan finde sted til bilen. Det kalkulerer jeg med selvfølgelig, men dette kunne godt forbedres. Virkelig godt
-  38 Jeg synes, at lægen der arbejder med forsøgsmedicinen er kompetent og interesseret i os. (Vi er jo ikke reelle patienter - selvom jeg har en masse sygdomme. Lægen konstaterede endda atrieflimmer, som mit eget diabetesambulatorium ikke ville høre noget om). Godt
-  39 I er super dygtige til at hjælpe diabetikere til den rette behandling. I er gode til at lytte. I behandler os med respekt. Den eneste klage er mht. ventetiden. Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium C

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








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg er kommet på ambulatoriet i flere år og har mange gange oplevet ventetid - bortset fra de to sidste gange. Jeg husker ikke den nøjagtige ventetid, men vi ved jo godt, at ventetiden altid føles lang.	Godt
4	Personalet er altid venligt.	Dårligt
5	Absolut ingen information om, hvor lang tid undersøgelsen ville tage.	Godt
7	Jeg har ingen negative kommentarer, er blot tilfreds med at kunne blive behandlet af kompetent og venligt personale. Derfor accepterer jeg kortere eller længere ventetid.	Godt
8	Lidt varierende ventetider, blandt andet på grund af indkøring, nyt EDB, sygdom etc.	Godt
9	Man bliver venligt modtaget - smilende personale.	Virkelig godt
12	Da det var akut sygdom, der gjorde, [at] jeg skulle på medicinsk ambulatorium til videre kontrol, var der ingen ventetid.	Godt
13	Venteværelset har været meget dårligt, er på det seneste lavet om til ok.	Godt
16	Besøgene var efter normal arbejdstid - altså sen konsultation.	Godt
17	Der er altid ventetid fra mindst ti minutter til ca. 30 minutter. Det virker som om, det er et "indbygget faktum".	Godt
18	Venteværelset var en niche på gangen, dvs. uro af forbigående personale og kommende patienter til ALT FOR FÅ stole.	Dårligt
21	"Venteværelset" = et afsnit på gangarealet, men ved mit kontrolbesøg i efteråret blev jeg henvist til at vente i nyindrettet venteværelse, som var godt. I vinters ventede jeg igen på gangarealet, så vidt jeg forstod, var det nye venteværelse forbeholdt patienter, som skulle ind til en overlæge eller en reservelæge.	Godt
22	Jeg har været "stamkunde" i ambulatoriet gennem flere år og har aldrig oplevet ventetider af betydning. Naturligvis kunne indretning af venteværelset være mere bekvemt på dage med stor belastning, men jeg ser intet problem her.	Virkelig godt
24	Jeg oplevede en god behandling med ventetid, men ikke noget, jeg synes er træls bagefter, men ventetiden kan godt være lang, når man sidder og venter. Jeg synes, der er meget længere ventetid, når man skal have taget blodprøver, og det kan jeg godt opleve som meget træls, når man venter i op mod 40 min., og andre kommer ind med det samme.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|------|
|  | 28 | Kedeligt og alt for kompakt - til tider er der ikke engang stole nok. | Godt |
|  | 29 | Jeg er altid blevet modtaget godt. | Godt |
|  | 30 | Samtlige blade/magasiner i venteværelset har været meget gamle. Det kunne være rart med nyere læsestof samt nogle aviser. | Godt |

Medicinsk Ambulatorium C




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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	For lidt tid.	Dårligt
	5	Plejepersonalet udskrev medicin fra en operation, der ligger flere år tilbage i tiden. Det må bare ikke ske sådan noget!	Godt
	6	Fejldosering.	Dårligt
	15	Ikke bestilt blodprøve.	Godt
	17	Den radioaktive behandling af min skjoldbruskkirtel dræbte for meget af kirtlen!	Godt
	18		Dårligt
	32	En gang ventede jeg i to timer, de havde glemt at notere, at jeg var kommet i deres system, og så kalder lægen mig ikke ind. Jeg måtte selv henvende mig ved personalet for at høre, hvad der skete. Meget dårligt at de ikke holder øje med, hvem der muligvis har siddet længe i venteværelset, og at der kunne være noget galt.	Godt

Medicinsk Ambulatorium C

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Ny læge næsten hver gang, der først læste journalen, når man kom ind, og ofte tog gamle resultater frem, hvis man ikke selv var på vagt.	Dårligt
7	Hvis der er noget, jeg er i tvivl om, spørger jeg de relevante personer.	Godt
9	Venlig - engageret - professionel.	Virkelig godt
10	Der var taget blodprøver - men der skulle have været taget nogle flere.	Godt
14	Første møde var ikke tilfredsstillende. Andet møde var bedre, men ukoncentreret. Tredje møde blev meget bedre. Efterfølgende er jeg blevet vældig godt behandlet.	Godt
16	Er tilknyttet KEK, B-ambulatorium, C-ambulatorium. Ingen af dem ved, hvad den anden laver.	Godt
17	Jeg er selvfølgelig ærgerlig over, at min skjoldbruskkirtel er sat helt ud af kraft, når det IKKE var meningen! Jeg oplever, at lægerne gjorde deres bedste, som altså ikke var godt nok!	Godt
20	Sygeplejerske og lægen i diabetesambulatoriet altid professionel behandling - er derfor indstillet til og fået bevilliget insulinpumpe!	Godt
21	Jeg mødte engang op til en aftalt tid, og den meget venlige og kompetente sekretær, som fortjener stor ros, modtog mig med sædvanlig venlighed, og jeg satte mig i gangarealet. Jeg undrede mig over, at flere patienter, som kom efter mig, blev kaldt ind før mig, indtil en anden læge kaldte på mig. Han fortalte mig, at jeg var gledet ud af systemet, men at han havde sagt til sekretæren, at han godt kunne putte mig ind. For han syntes, det var synd for mig, at jeg skulle tage hjem og komme igen en anden dag. Det var jeg glad for.	Godt
22	Som nævnt har jeg været "kunde" i ambulatoriet gennem mange år og været meget tilfreds med denne tilknytning - herunder personkendskab. Det var derfor med et vist vemod, jeg på det sidste møde fik at vide, at jeg af ressourcemæssige årsager skulle overføres til rutinemæssig kontrol hos min praktiserende læge. Men jeg er meget autoritetstro og antager, at jeg ikke har grund til at være utryg ved denne ordning.	Virkelig godt
24	Jeg synes, jeg er blevet behandlet godt og har lavet aftaler med, at lægerne kunne ringe til mig, så jeg ikke skulle have fri for at komme til lægesamtale.	Godt
25	Ved første møde i ambulatoriet vidste jeg ikke, hvad der skulle ske, derefter blev jeg orienteret om, hvad der sker med mig. Forkert efternavn da lægen kaldte mig ind, det blev rettet.	Godt
30	Synes det er meget positivt samt praktisk, at jeg kan blive kontaktet pr. telefon i stedet for personligt fremmøde.	Godt

-  31 Har gået i samme ambulatorium i flere år. Oplevede de første år, at det var en ny læge hver gang, sådan at jeg skulle starte forfra med at forklare. Det sidste år har jeg været hos den samme overlæge. Godt
-  33 Prøver ikke kommet frem ved næste behandling. Forskellige læger ved møde i ambulatoriet. Lægen havde ikke læst journal før møde. Virkelig godt
-  37 Dygtigt og engageret personale med faglig interesse i arbejds-(sygdoms-)området. Virkelig godt




Medicinsk Ambulatorium C

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Personalet: læger, sygeplejersker og sekretærer gør efter min mening deres arbejde så godt, det er muligt under forskellige omstændigheder.	Godt
12	Der var da nogle gange, hvor jeg var utryg, mens andre gange var der ingenting.	Godt
18	Skulle efter en uge ringes op af sygeplejerske på aftalt dag. Det blev jeg. MAN HAR DEN MULIGHED: at ringe til sygeplejerskerne KUN MANDAGE mellem kl. 8 og 9. Hvis man har "problemer", BLIVER SENERE PÅ DAGEN RINGET OP med evt. ændring. I øvrigt er der altid tre måneders interval mellem lægekontakt.	Dårligt
20	Kan altid kontakte diabetessygeplejerske pr. telefon, og der er faste telefontider til diabetessygeplejerske to gange ugentligt.	Godt
21	Jeg blev [for flere år siden] udskrevet fra endokrinologisk afdeling efter ca. to ugers indlæggelse. På afdelingen fik jeg stor sympati for og tillid til læge NN1, så jeg gjorde en stor indsats for at få ham som kontrollerende læge efter udskrivelsen, og det lykkedes at møde ham [flere gange efter] og sidst [for et par år siden], men alt i alt har jeg mødt 11 forskellige læger. Det er mange at forholde sig til, synes jeg, og at læge NN2 overlod mig til en sygeplejerske, skuffede mig.	Godt
22	Jeg har generelt været meget tilfreds med den venlige og engagerede behandling, jeg har modtaget - beklager, at den tilsyneladende er afbrudt nu. Det største problem for mig har faktisk været de ringe P-muligheder på området.	Virkelig godt
25	Efter første besøg skulle jeg til behandling på et andet hospital/afdeling. Jeg vidste ikke, hvordan behandlingen skulle foregå, før jeg mødte på afdelingen. Derfor var jeg utryg. Det viste sig at være en scanning, som jo ikke gør ondt, og efter konference af denne var det tabletbehandling.	Godt
26	Jeg var på et tredageskursus i forbindelse med er nyopdaget diabetes 2. Jeg har kun godt at sige om forløbet, et rigtig godt tilrettelagt kursus, som gav et godt indblik i, hvordan man skal lære at leve med sygdommen. Kun godt og lærerigt at sige om kurset.	Intet svar
27	Når jeg bor langt væk fra sygehuset, ville det være dejligt med en fast telefontid, hvor jeg kunne tale med enten diætist, sygeplejerske eller specialist.	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	Helhedsindtrykket var virkelig godt.	Godt
	4	Jeg tager på sygehuset for at få en samtale på 5 min. Jeg venter altid mindst 30 min. for at komme ind. Da jeg også går i skole, er det en ulempe.	Godt
	5	Det er meget svært at skabe et tillidsforhold mellem læge og patient, hvis det er en "ny" læge man kommer ind til hver gang. Det hele bliver meget overfladisk!	Dårligt

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	En gang kom jeg ind 10 minutter før tiden. En gang ca. 15 minutters ventetid. Jeg har altid følt mig godt behandlet og betragter ikke 15 minutter som et problem overhovedet.	Virkelig godt
	2	Lidt forvirrende: jeg kom en time for tidligt af hensyn til en medpassager, og man havde indkaldt mig til en læge, der ikke var på klinikken.	Intet svar
	6	Har siden foråret 1999 gået til behandling/kontrol og altid følt mig GODT behandlet af læge/personale. INGEN problemer.	Virkelig godt
	7	I et forløb på fire konsultationer blev de to glemt af stedet.	Virkelig godt
	8	Venligt personale.	Virkelig godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Glemt.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit



Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar
	1	Alt er gået over forventning - helt i top.

**Patientens
samlede
indtryk**
Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Under sygeplejerskestrejken skulle jeg have haft resultat af kræftundersøgelse. Den fik jeg først et halvt år senere. Hvis jeg havde været "svag", kunne jeg være blevet meget dårlig af uvisheden i så lang tid. Man kunne godt have skrevet, at prøverne var ok, men at man alligevel ønskede en samtale senere. Det ville have været rimeligt.	Virkelig godt
	8	Mangler vejledning vedrørende ernæring!!	Virkelig godt

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

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

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

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

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

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

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

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

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