

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Medicinsk Afdeling V
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.....	95
	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:	418
Besvarelser fra afdelingens patienter:	219
Afdelingens svarprocent:	52%

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).

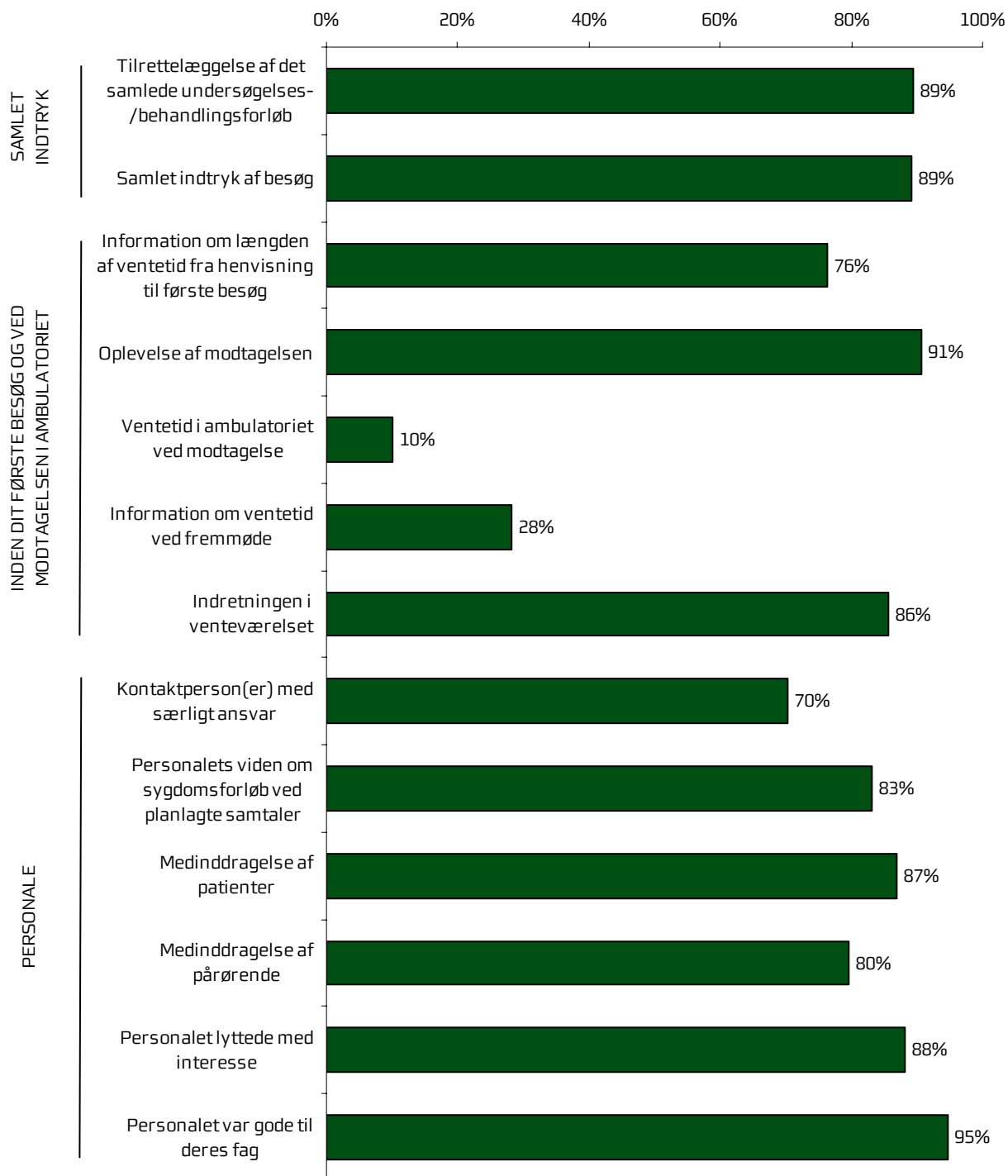
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

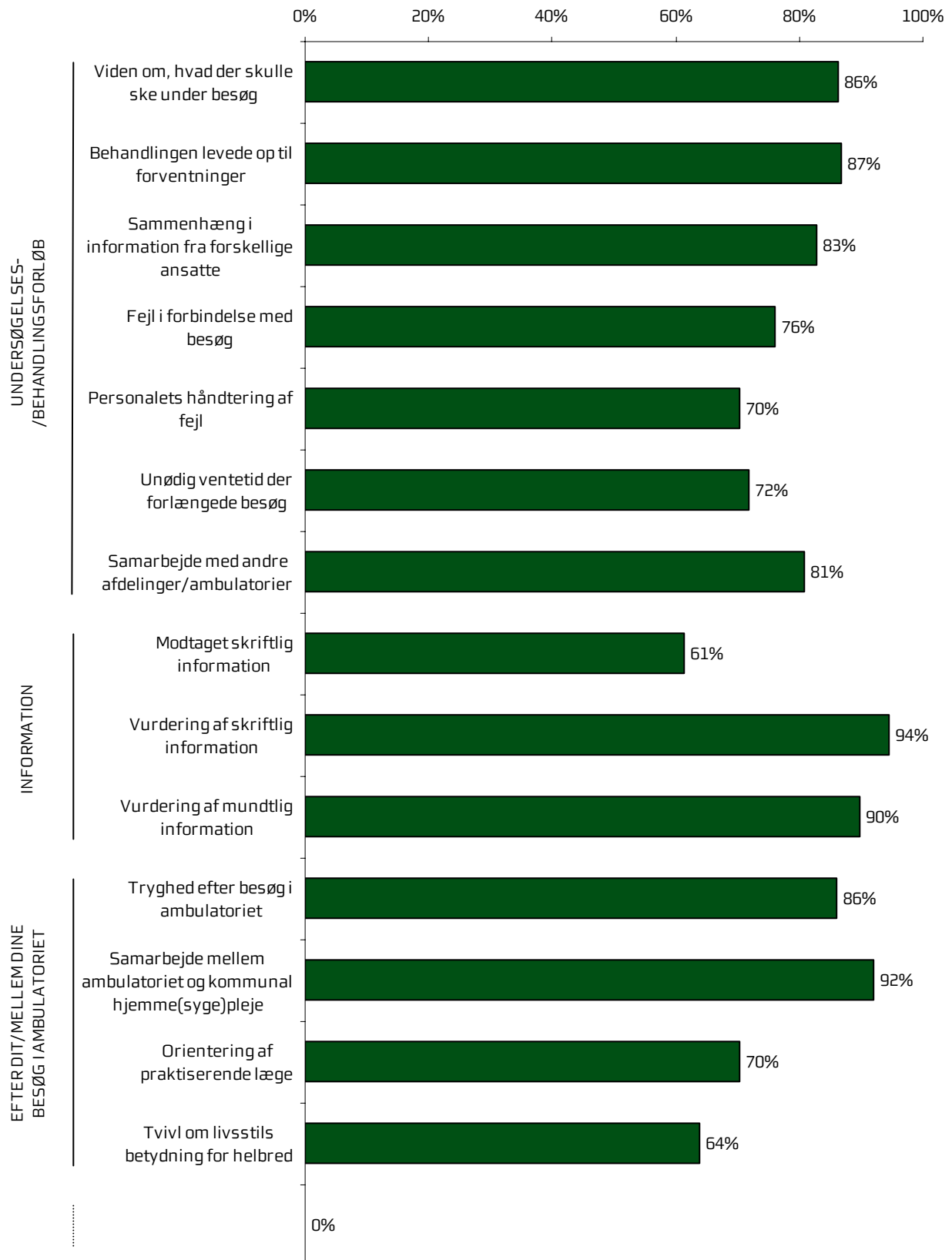
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

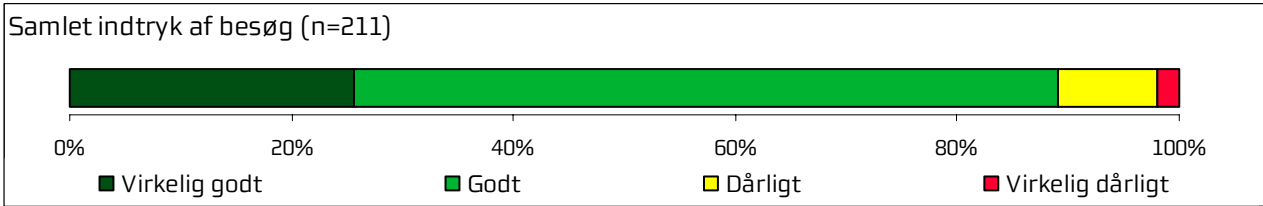
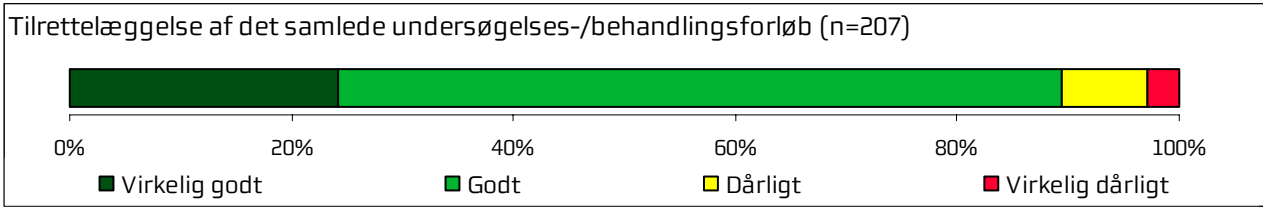
Tilfældige forskelle?

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.

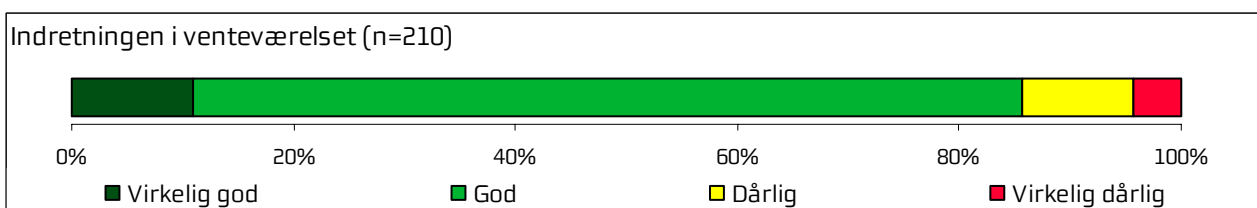
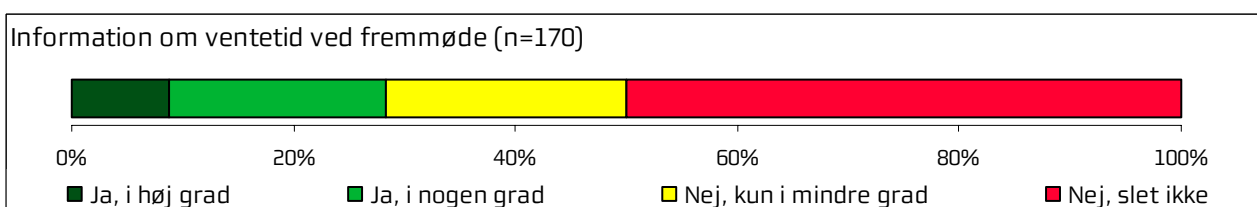
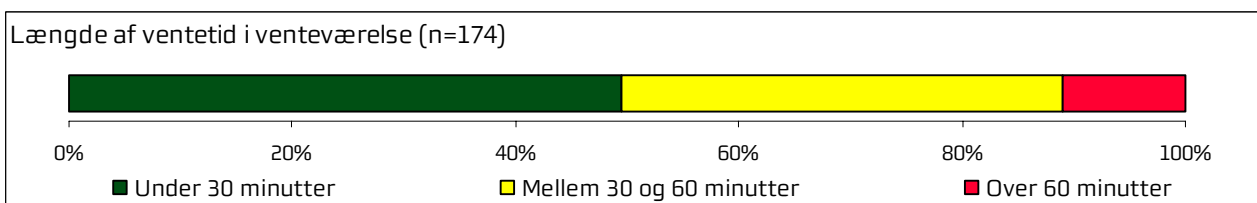
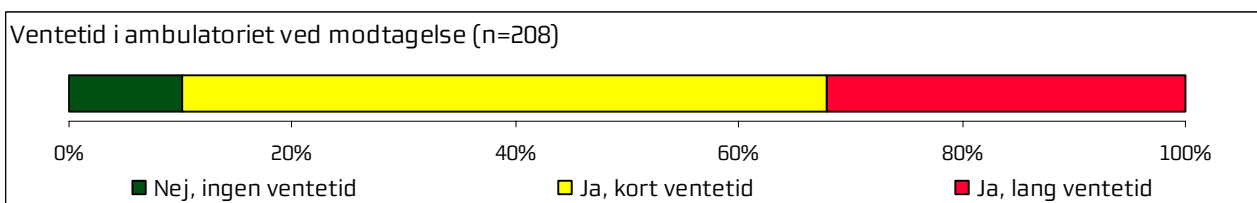
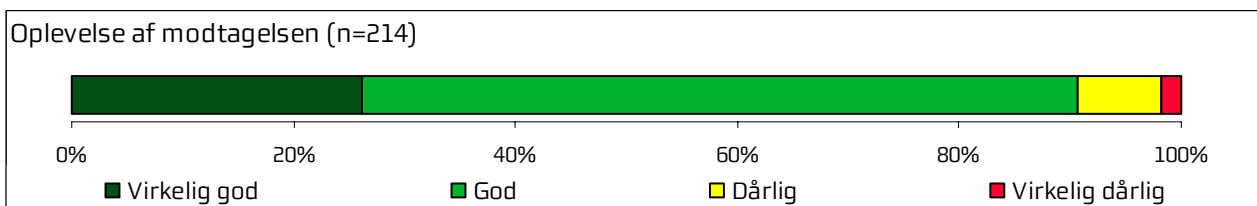
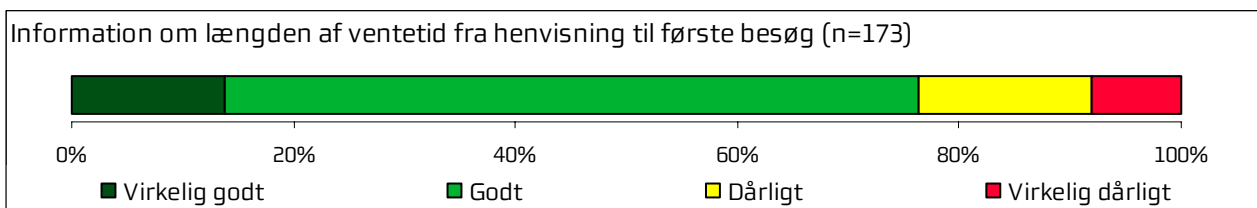
4.1 Samlet indtryk



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?	89%	-	-	98%*	89%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	98%*	91%	95%*

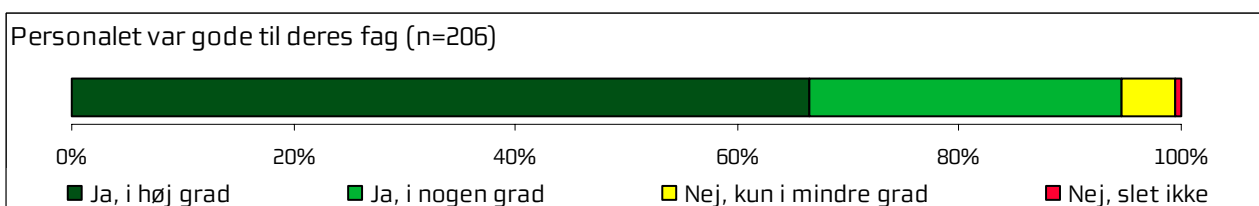
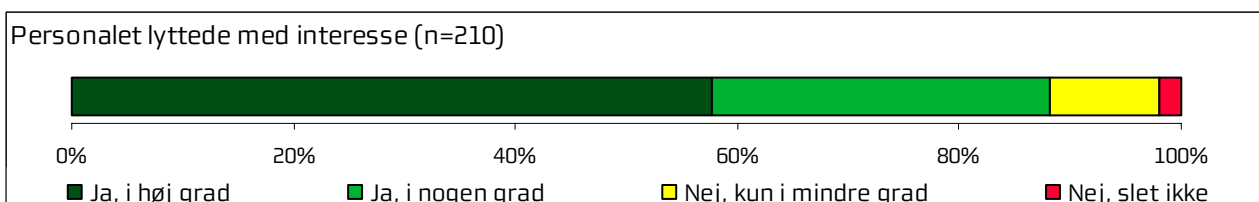
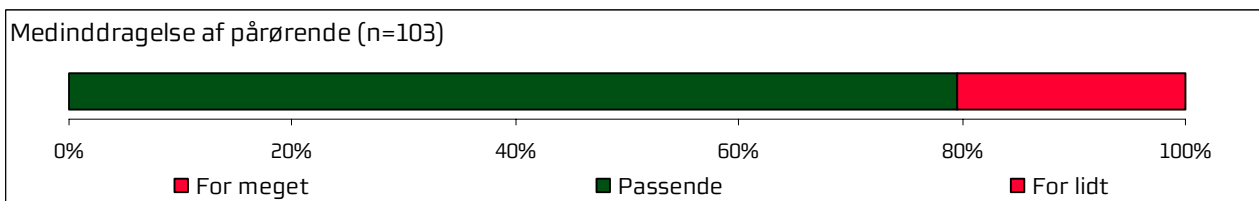
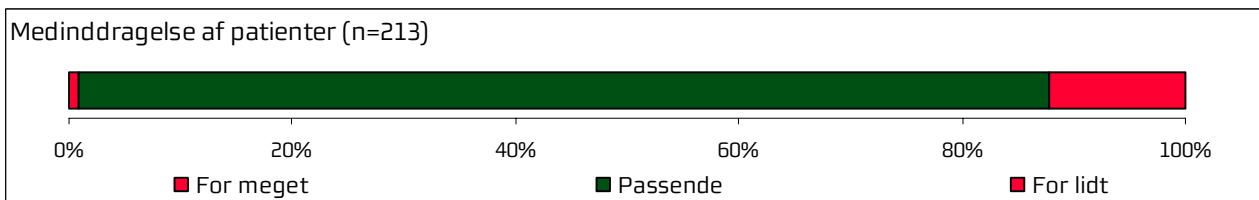
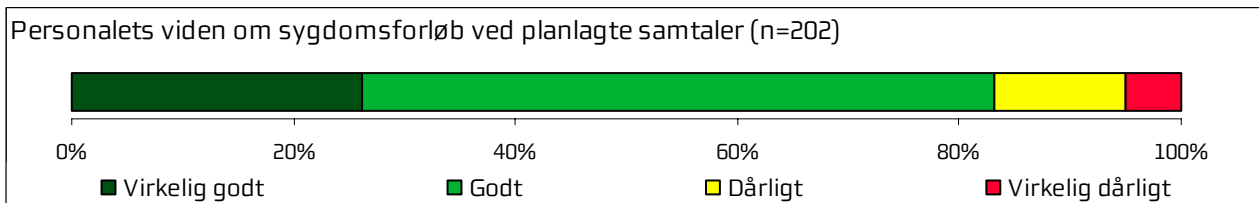
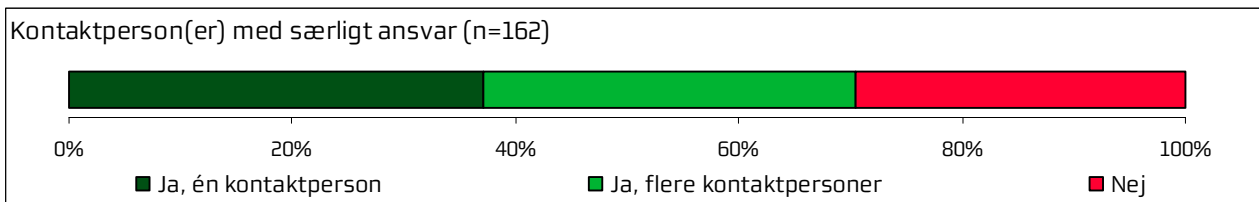
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	76%	-	-	95%*	80%	86%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	91%	-	-	99%*	93%	97%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	10%	-	-	45%*	16%*	25%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	28%	-	-	51%*	27%	37%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86%	-	-	85%	50%*	71%*

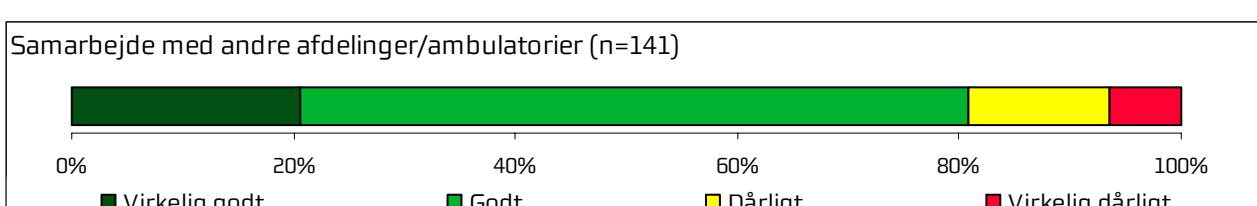
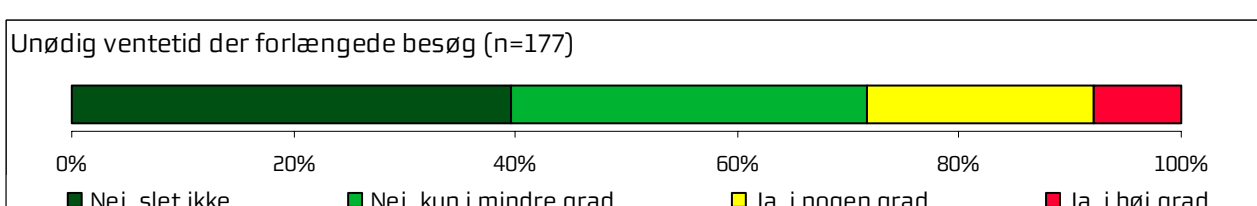
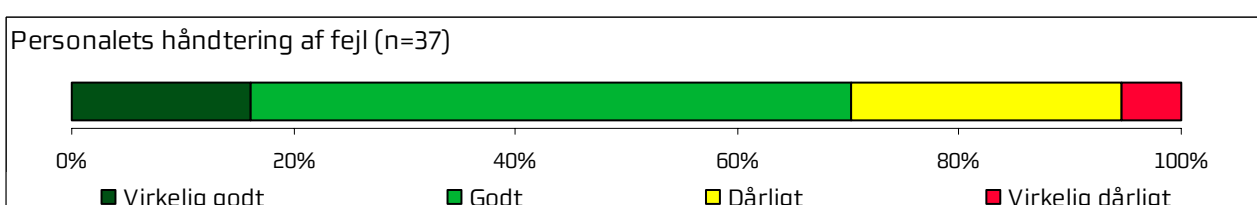
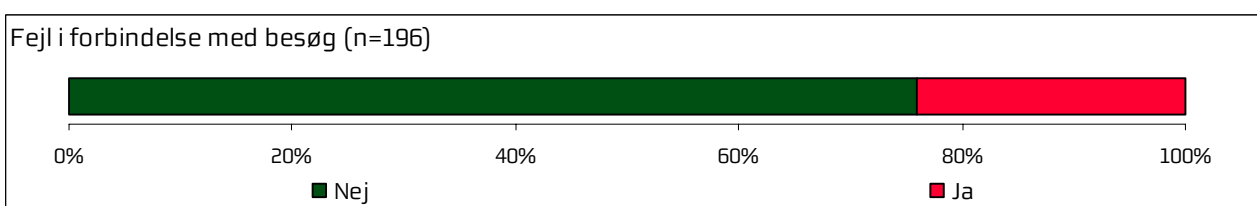
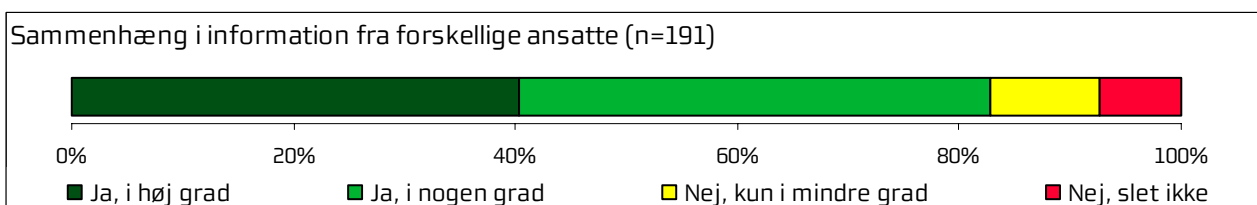
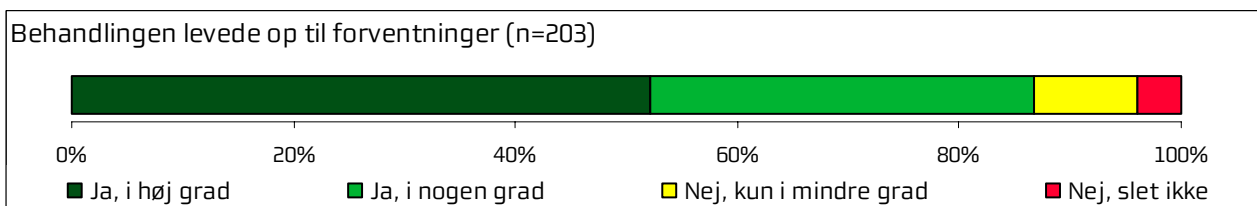
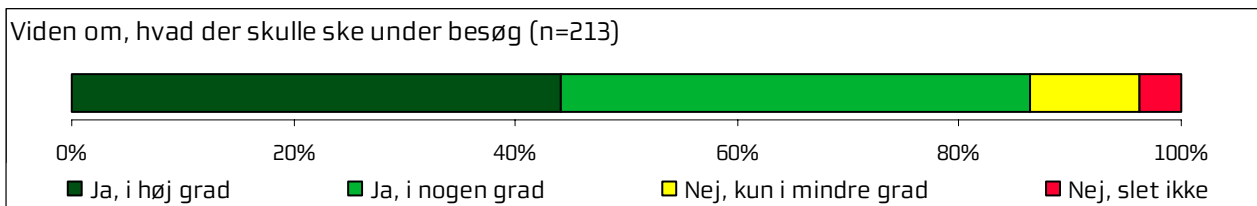
4.3 Personale



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?	70%	-	-	85%*	65%	76%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83%	-	-	93%*	81%	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	95%*	87%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	80%	-	-	94%*	80%	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	88%	-	-	97%*	90%	94%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	100%*	93%	97%

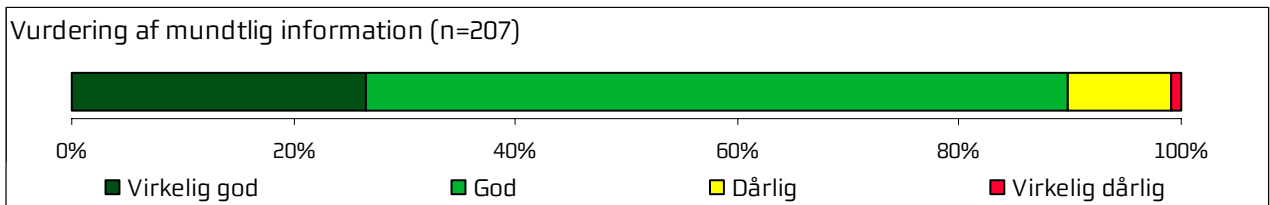
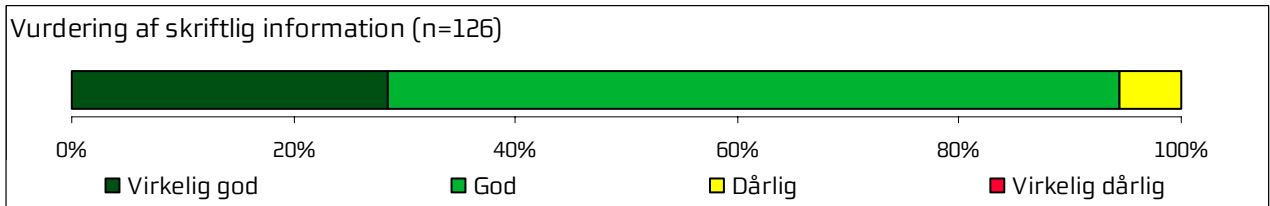
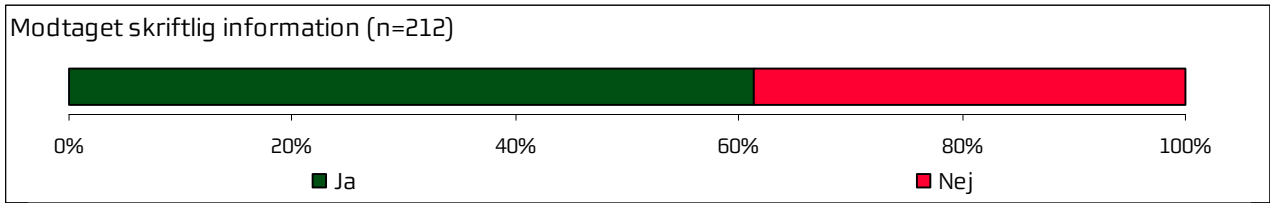
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	95%*	80%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87%	-	-	96%*	85%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	83%	-	-	94%*	85%	91%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	76%	-	-	91%*	80%	85%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70%	-	-	100%*	59%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	72%	-	-	91%*	73%	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	81%	-	-	96%*	78%	88%*

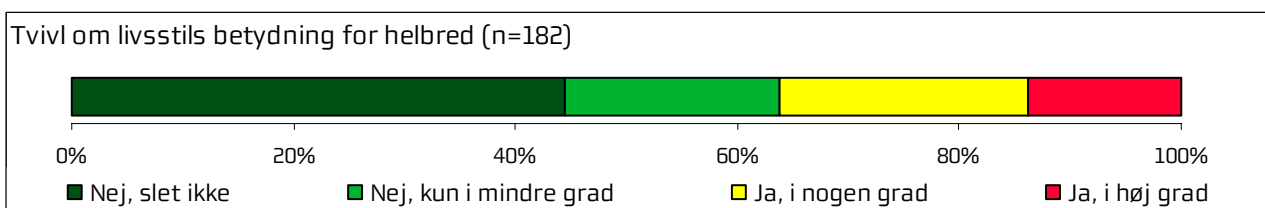
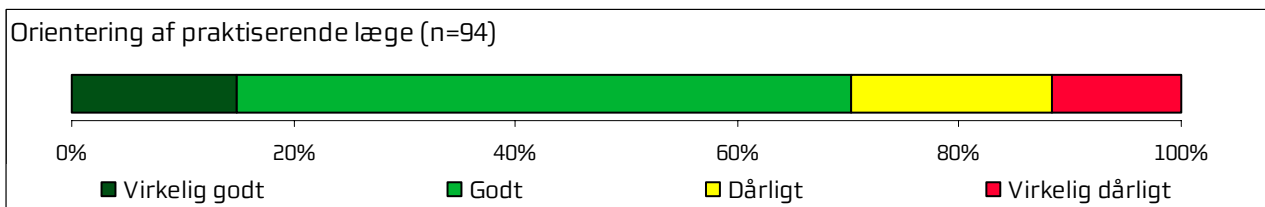
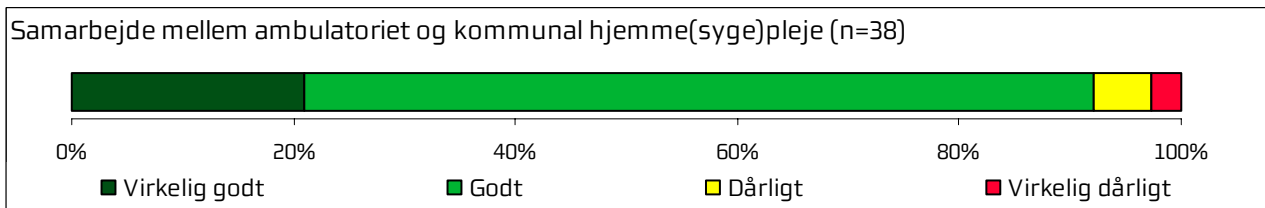
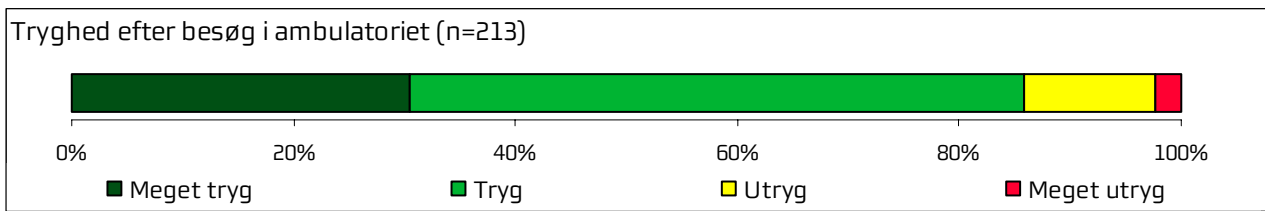
4.5 Information



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?	61%	-	-	69%	43%*	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90%	-	-	98%*	89%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

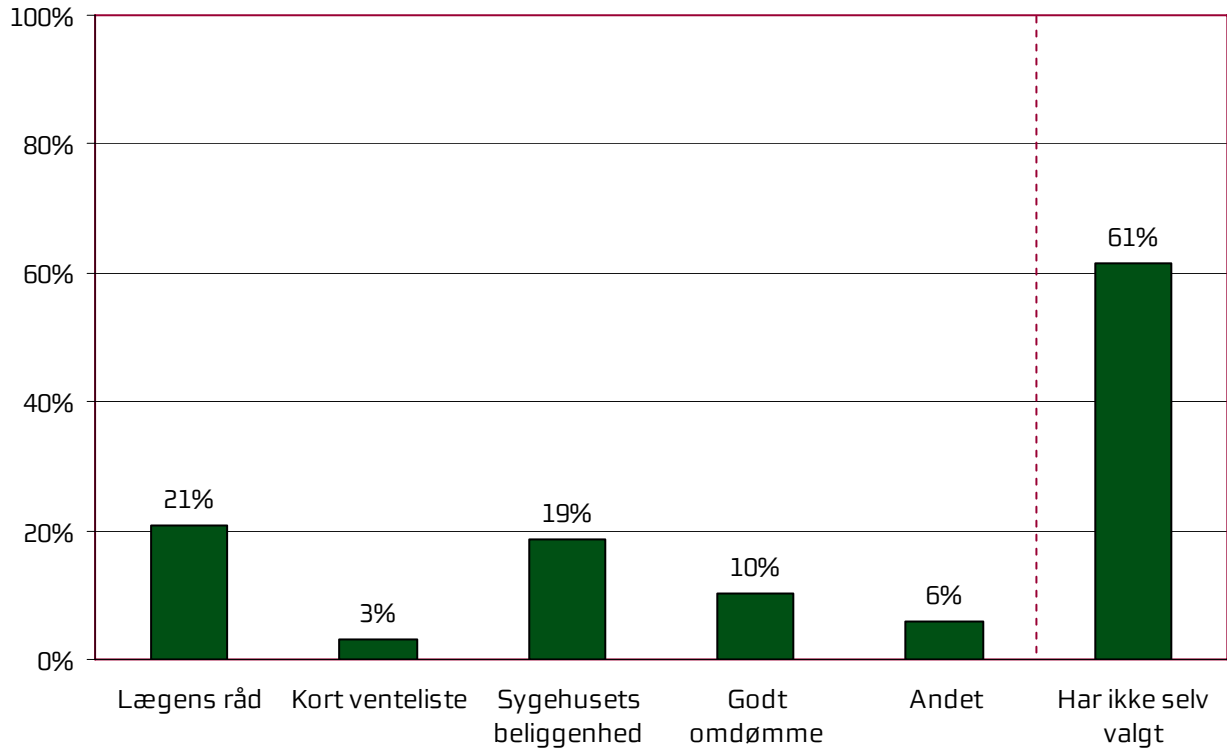


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	96%*	86%	91%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%	78%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	70%	-	-	93%*	69%	83%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64%	-	-	82%*	69%	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"/>

UNDERSØGELSES-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 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)		219	418
Køn	Mand	36%	42%
	Kvinde	64%	58%
Alder	0-19 år	5%	6%
	20-39 år	30%	36%
	40-59 år	37%	35%
	60-79 år	27%	20%
	80 år eller derover	2%	2%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Ved ikke"
"Jeg fik ikke udskrevet medicin"
"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"
"Der var ikke behov for samarbejde"
"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de 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		219	100
Alder	0-19	11	5%
	20-39	65	30%
	40-59	80	37%
	60-79	59	27%
	80-	4	2%
Køn	Mand	79	36%
	Kvinde	140	64%
Skema udfyldt af	Patienten	210	96%
	Pårørende	8	4%
Modersmål	Dansk	206	94%
	Ikke dansk	12	6%
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	73	33%
	Medicinsk Ambulatorium V	104	47%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	19%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		24	65	8	3	207	8	
Alder	0-19	18	73	0	9	11	0	
	20-39	18	69	9	3	65	0	
	40-59	26	60	13	1	72	6	
	60-79	30	64	2	4	56	2	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	25	66	8	1	76	2	
	Kvinde	24	65	8	4	131	6	
Skema udfyldt af	Patienten	24	65	8	3	199	7	
	Pårørende	14	86	0	0	7	1	
Modersmål	Dansk	24	64	8	3	196	6	
	Ikke dansk	20	80	0	0	10	2	
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	26	67	6	1	72	1	
	Medicinsk Ambulatorium V	23	63	10	4	96	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	69	5	3	39	2	

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		26	64	9	2	211
Alder	0-19	18	64	9	9	11
	20-39	17	68	13	2	63
	40-59	29	59	9	3	76
	60-79	33	62	5	0	58
	80-	-	-	-	-	3
Køn	Mand	28	64	7	1	76
	Kvinde	24	63	10	2	135
Skema udfyldt af	Patienten	26	63	9	2	202
	Pårørende	25	63	13	0	8
Modersmål	Dansk	26	63	9	2	198
	Ikke dansk	17	75	8	0	12
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	25	68	6	1	72
	Medicinsk Ambulatorium V	22	64	11	2	98
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	54	10	2	41

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulat behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		14	62	16	8	173	43	
Alder	0-19	11	67	11	11	9	2	
	20-39	8	56	23	13	48	17	
	40-59	13	56	19	11	62	17	
	60-79	22	73	6	0	51	7	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	14	62	13	10	69	8	
	Kvinde	13	63	17	7	104	35	
Skema udfyldt af	Patienten	14	62	16	8	164	43	
	Pårørende	13	63	13	13	8	0	
Modersmål	Dansk	13	64	16	7	162	42	
	Ikke dansk	20	50	10	20	10	1	
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	13	65	11	11	62	10	
	Medicinsk Ambulatorium V	14	62	17	7	76	26	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	60	20	6	35	7	

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		26	64	7	2	214	2
Alder	0-19	9	73	18	0	11	0
	20-39	17	70	11	2	64	0
	40-59	28	62	6	4	78	1
	60-79	36	60	3	0	58	1
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	28	65	5	1	78	0
	Kvinde	25	64	9	2	136	2
Skema udfyldt af	Patienten	27	64	7	2	205	2
	Pårørende	13	63	25	0	8	0
Modersmål	Dansk	26	64	7	2	201	2
	Ikke dansk	17	75	8	0	12	0
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	22	69	6	3	72	0
	Medicinsk Ambulatorium V	26	65	7	2	100	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	55	12	0	42	0

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		10	58	32	208	9
Alder	0-19	0	45	55	11	0
	20-39	5	48	47	60	4
	40-59	5	64	31	77	3
	60-79	25	61	14	57	2
	80-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	13	60	27	78	1
	Kvinde	8	56	35	130	8
Skema udfyldt af	Patienten	11	58	32	199	9
	Pårørende	0	50	50	8	0
Modersmål	Dansk	11	57	32	195	9
	Ikke dansk	0	58	42	12	0
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	6	59	36	70	3
	Medicinsk Ambulatorium V	13	65	23	96	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	40	48	42	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		49	40	11	174	2
Alder	0-19	30	70	0	10	1
	20-39	44	44	13	55	1
	40-59	50	40	10	70	0
	60-79	62	27	11	37	0
	80-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	55	34	11	65	0
	Kvinde	46	43	11	109	2
Skema udfyldt af	Patienten	50	39	11	165	2
	Pårørende	38	50	13	8	0
Modersmål	Dansk	49	40	11	161	2
	Ikke dansk	50	42	8	12	0
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	48	39	13	62	0
	Medicinsk Ambulatorium V	60	32	8	75	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	57	14	37	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		9	19	22	50	170	5	
Alder	0-19	0	27	18	55	11	0	
	20-39	7	9	26	57	54	2	
	40-59	10	25	18	47	68	1	
	60-79	12	24	18	47	34	2	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	11	21	23	45	66	0	
	Kvinde	8	18	21	53	104	5	
Skema udfyldt af	Patienten	9	19	20	51	161	5	
	Pårørende	0	13	50	38	8	0	
Modersmål	Dansk	9	19	20	53	158	5	
	Ikke dansk	9	27	45	18	11	0	
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	7	30	25	38	60	1	
	Medicinsk Ambulatorium V	8	12	15	64	73	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	16	30	41	37	0	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		11	75	10	4	210	4
Alder	0-19	9	73	9	9	11	0
	20-39	8	84	3	5	61	2
	40-59	14	65	17	4	78	1
	60-79	11	77	9	4	57	1
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	10	71	16	3	77	1
	Kvinde	11	77	7	5	133	3
Skema udfyldt af	Patienten	11	74	10	4	201	4
	Pårørende	0	100	0	0	8	0
Modersmål	Dansk	11	74	11	5	197	4
	Ikke dansk	8	92	0	0	12	0
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	10	73	13	4	71	1
	Medicinsk Ambulatorium V	11	76	9	4	98	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	76	7	5	41	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		37	33	30	162
Alder	0-19	25	50	25	8
	20-39	24	40	36	50
	40-59	38	29	33	58
	60-79	53	26	21	43
	80-	-	-	-	3
Køn	Mand	54	26	19	57
	Kvinde	28	37	35	105
Skema udfyldt af	Patienten	38	31	30	156
	Pårørende	0	80	20	5
Modersmål	Dansk	38	33	30	152
	Ikke dansk	22	44	33	9
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	38	44	17	63
	Medicinsk Ambulatorium V	35	22	43	63
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	33	28	36

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		26	57	12	5	202	11
Alder	0-19	18	64	9	9	11	0
	20-39	17	62	16	5	63	1
	40-59	31	48	14	7	71	7
	60-79	33	59	6	2	54	3
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	34	55	10	1	73	4
	Kvinde	22	58	13	7	129	7
Skema udfyldt af	Patienten	26	56	12	5	194	10
	Pårørende	14	86	0	0	7	1
Modersmål	Dansk	26	56	13	5	190	10
	Ikke dansk	18	82	0	0	11	1
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	29	58	10	3	72	1
	Medicinsk Ambulatorium V	21	58	16	4	91	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	51	5	10	39	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	87	12	213
Alder	0-19	0	80	20	10
	20-39	3	91	6	65
	40-59	0	79	21	78
	60-79	0	93	7	57
	80-	-	-	-	3
Køn	Mand	0	87	13	78
	Kvinde	1	87	12	135
Skema udfyldt af	Patienten	1	88	11	204
	Pårørende	0	75	25	8
Modersmål	Dansk	1	87	13	200
	Ikke dansk	0	92	8	12
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	3	86	11	72
	Medicinsk Ambulatorium V	0	85	15	99
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	42

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		0	80	20	103	111
Alder	0-19	0	90	10	10	1
	20-39	0	95	5	22	43
	40-59	0	55	45	33	45
	60-79	0	89	11	35	22
	80-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	0	80	20	46	32
	Kvinde	0	79	21	57	79
Skema udfyldt af	Patienten	0	81	19	95	110
	Pårørende	0	71	29	7	1
Modersmål	Dansk	0	80	20	92	109
	Ikke dansk	0	70	30	10	2
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	0	82	18	44	28
	Medicinsk Ambulatorium V	0	68	32	37	63
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	22	20

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		58	30	10	2	210	5
Alder	0-19	36	45	0	18	11	0
	20-39	54	34	11	2	65	0
	40-59	56	30	13	1	77	3
	60-79	70	22	7	0	54	2
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	60	31	9	0	77	1
	Kvinde	56	30	11	3	133	4
Skema udfyldt af	Patienten	57	30	10	2	202	4
	Pårørende	71	29	0	0	7	1
Modersmål	Dansk	58	29	11	2	198	4
	Ikke dansk	45	55	0	0	11	1
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	61	29	10	0	72	0
	Medicinsk Ambulatorium V	51	35	11	3	97	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	22	7	2	41	1

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		67	28	5	0	206	10	
Alder	0-19	45	36	9	9	11	0	
	20-39	63	35	2	0	63	2	
	40-59	64	28	8	0	75	5	
	60-79	80	17	4	0	54	3	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	71	24	5	0	75	3	
	Kvinde	64	31	5	1	131	7	
Skema udfyldt af	Patienten	67	27	5	1	198	9	
	Pårørende	43	57	0	0	7	1	
Modersmål	Dansk	67	27	5	1	194	9	
	Ikke dansk	55	45	0	0	11	1	
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	71	23	6	0	70	2	
	Medicinsk Ambulatorium V	61	34	5	0	95	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	24	2	2	41	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		44	42	10	4	213	2
Alder	0-19	36	45	18	0	11	0
	20-39	31	55	11	3	65	0
	40-59	51	31	12	6	78	2
	60-79	52	41	5	2	56	0
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	50	33	14	3	78	0
	Kvinde	41	47	7	4	135	2
Skema udfyldt af	Patienten	44	41	10	4	205	1
	Pårørende	43	57	0	0	7	1
Modersmål	Dansk	44	43	9	4	202	0
	Ikke dansk	40	40	20	0	10	2
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	48	41	7	4	71	0
	Medicinsk Ambulatorium V	42	42	12	4	100	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	45	10	2	42	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		52	34	9	4	203	12
Alder	0-19	27	36	18	18	11	0
	20-39	41	44	11	3	63	2
	40-59	54	32	11	3	74	6
	60-79	69	25	2	4	52	4
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	55	30	14	0	76	2
	Kvinde	50	37	6	6	127	10
Skema udfyldt af	Patienten	53	33	9	4	195	11
	Pårørende	29	71	0	0	7	1
Modersmål	Dansk	53	34	9	4	192	10
	Ikke dansk	30	50	20	0	10	2
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	53	37	9	1	70	1
	Medicinsk Ambulatorium V	48	35	11	5	93	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	28	8	5	40	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		40	42	10	7	191	19
Alder	0-19	30	60	0	10	10	1
	20-39	38	38	17	8	64	1
	40-59	36	48	10	6	67	12
	60-79	53	36	2	9	47	5
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	46	42	7	5	74	3
	Kvinde	37	43	12	9	117	16
Skema udfyldt af	Patienten	40	42	10	8	183	18
	Pårørende	57	43	0	0	7	1
Modersmål	Dansk	40	42	11	7	180	17
	Ikke dansk	40	50	0	10	10	2
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	40	46	7	7	70	0
	Medicinsk Ambulatorium V	38	44	11	7	82	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	33	13	8	39	3

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		94	6	158	36
Alder	0-19	86	14	7	4
	20-39	93	7	46	13
	40-59	95	5	62	12
	60-79	93	8	40	7
	80-	-	-	3	0
Køn	Mand	92	8	61	9
	Kvinde	95	5	97	27
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	151	34
	Pårørende	100	0	6	2
Modersmål	Dansk	93	7	149	35
	Ikke dansk	100	0	8	1
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	93	7	59	9
	Medicinsk Ambulatorium V	97	3	65	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	34	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	186
Alder	0-19	100	0	11
	20-39	98	2	58
	40-59	97	3	70
	60-79	100	0	44
	80-	-	-	3
Køn	Mand	97	3	69
	Kvinde	99	1	117
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	178
	Pårørende	100	0	7
Modersmål	Dansk	99	1	176
	Ikke dansk	89	11	9
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	100	0	67
	Medicinsk Ambulatorium V	98	2	83
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	36

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		84	16	190
Alder	0-19	64	36	11
	20-39	79	21	58
	40-59	83	17	72
	60-79	96	4	46
	80-	-	-	3
Køn	Mand	79	21	71
	Kvinde	87	13	119
Skema udfyldt af	Patienten	85	15	182
	Pårørende	71	29	7
Modersmål	Dansk	83	17	181
	Ikke dansk	100	0	8
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	90	10	68
	Medicinsk Ambulatorium V	84	16	85
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	37

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		87	13	95
Alder	0-19	90	10	10
	20-39	77	23	31
	40-59	91	9	35
	60-79	95	5	19
	80-	-	-	0
Køn	Mand	83	18	40
	Kvinde	91	9	55
Skema udfyldt af	Patienten	87	13	91
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	87	13	92
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	89	11	36
	Medicinsk Ambulatorium V	89	11	44
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	15

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		16	54	24	5	37	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	21	64	7	7	14	4	
	40-59	19	38	44	0	16	1	
	60-79	-	-	-	-	3	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	5	74	21	0	19	2	
	Kvinde	28	33	28	11	18	3	
Skema udfyldt af	Patienten	17	54	23	6	35	5	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	17	53	25	6	36	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	20	60	10	10	10	3	
	Medicinsk Ambulatorium V	10	55	35	0	20	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	14	14	7	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		40	32	20	8	177	26
Alder	0-19	33	33	22	11	9	1
	20-39	38	31	20	11	55	8
	40-59	33	35	24	8	72	6
	60-79	54	28	15	3	39	11
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	42	33	18	6	66	6
	Kvinde	38	32	22	9	111	20
Skema udfyldt af	Patienten	40	32	20	8	169	26
	Pårørende	29	29	43	0	7	0
Modersmål	Dansk	39	32	20	8	165	26
	Ikke dansk	36	36	27	0	11	0
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	29	34	29	7	58	7
	Medicinsk Ambulatorium V	46	32	12	10	81	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	29	24	5	38	3

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		21	60	13	6	141	48	16
Alder	0-19	20	40	10	30	10	1	0
	20-39	9	72	14	5	43	11	9
	40-59	25	54	13	8	52	20	6
	60-79	29	60	11	0	35	15	1
	80-	-	-	-	-	1	1	0
Køn	Mand	12	68	14	6	50	21	2
	Kvinde	25	56	12	7	91	27	14
Skema udfyldt af	Patienten	21	60	13	6	136	45	16
	Pårørende	25	50	0	25	4	3	0
Modersmål	Dansk	20	61	12	7	133	45	15
	Ikke dansk	14	57	29	0	7	3	1
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	27	57	12	4	51	13	3
	Medicinsk Ambulatorium V	17	60	15	8	60	29	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	10	7	30	6	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		61	39	212
Alder	0-19	64	36	11
	20-39	62	38	65
	40-59	66	34	80
	60-79	53	47	53
	80-	-	-	3
Køn	Mand	65	35	77
	Kvinde	59	41	135
Skema udfyldt af	Patienten	62	38	203
	Pårørende	50	50	8
Modersmål	Dansk	62	38	199
	Ikke dansk	58	42	12
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	73	27	71
	Medicinsk Ambulatorium V	53	47	99
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	42

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		29	66	6	0	126	1
Alder	0-19	33	50	17	0	6	1
	20-39	26	64	10	0	39	0
	40-59	31	65	4	0	51	0
	60-79	29	71	0	0	28	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	23	73	4	0	48	1
	Kvinde	32	62	6	0	78	0
Skema udfyldt af	Patienten	30	64	6	0	121	1
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	29	66	6	0	119	1
	Ikke dansk	29	71	0	0	7	0
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	30	64	6	0	50	1
	Medicinsk Ambulatorium V	24	70	6	0	50	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	62	4	0	26	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		27	63	9	1	207
Alder	0-19	9	73	9	9	11
	20-39	22	69	9	0	64
	40-59	26	59	13	1	76
	60-79	37	59	4	0	54
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	24	69	7	0	75
	Kvinde	28	60	11	2	132
Skema udfyldt af	Patienten	27	63	9	1	199
	Pårørende	14	71	14	0	7
Modersmål	Dansk	27	63	9	1	194
	Ikke dansk	17	75	8	0	12
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	25	69	6	0	71
	Medicinsk Ambulatorium V	23	64	12	1	95
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	51	10	2	41

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		31	55	12	2	213
Alder	0-19	27	55	9	9	11
	20-39	28	62	9	2	65
	40-59	30	47	19	4	79
	60-79	36	58	5	0	55
	80-	-	-	-	-	3
Køn	Mand	35	55	9	1	77
	Kvinde	28	56	13	3	136
Skema udfyldt af	Patienten	31	55	12	2	205
	Pårørende	29	71	0	0	7
Modersmål	Dansk	31	54	12	2	201
	Ikke dansk	9	82	9	0	11
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	29	61	7	3	70
	Medicinsk Ambulatorium V	29	54	15	2	101
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	48	12	2	42

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		21	71	5	3	38	12	161
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	11
	20-39	20	80	0	0	15	2	48
	40-59	23	69	8	0	13	4	62
	60-79	20	60	10	10	10	4	40
	80-	-	-	-	-	0	2	0
Køn	Mand	17	72	6	6	18	5	53
	Kvinde	25	70	5	0	20	7	108
Skema udfyldt af	Patienten	20	71	6	3	35	11	157
	Pårørende	33	67	0	0	3	1	3
Modersmål	Dansk	24	70	6	0	33	11	154
	Ikke dansk	0	75	0	25	4	1	7
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	15	85	0	0	13	5	51
	Medicinsk Ambulatorium V	19	63	13	6	16	4	80
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	3	30

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		15	55	18	12	94	120	
Alder	0-19	0	75	0	25	4	7	
	20-39	9	39	30	22	23	42	
	40-59	9	54	26	11	35	45	
	60-79	30	63	3	3	30	25	
	80-	-	-	-	-	2	1	
Køn	Mand	20	51	20	9	35	41	
	Kvinde	12	58	17	14	59	79	
Skema udfyldt af	Patienten	14	54	19	12	90	115	
	Pårørende	25	75	0	0	4	4	
Modersmål	Dansk	14	56	17	13	87	114	
	Ikke dansk	17	50	33	0	6	6	
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	7	57	23	13	30	40	
	Medicinsk Ambulatorium V	20	52	18	9	44	58	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	60	10	15	20	22	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		45	19	23	14	182	32
Alder	0-19	63	13	13	13	8	3
	20-39	37	19	26	18	57	8
	40-59	49	13	26	13	70	10
	60-79	48	25	16	11	44	11
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	45	25	17	13	69	8
	Kvinde	44	16	26	14	113	24
Skema udfyldt af	Patienten	45	18	23	14	175	30
	Pårørende	50	50	0	0	6	2
Modersmål	Dansk	45	19	21	14	170	31
	Ikke dansk	27	18	45	9	11	1
Afsnit	Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	42	27	23	8	64	7
	Medicinsk Ambulatorium V	42	16	21	21	81	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	14	24	8	37	5

Bilag 5: Kommentarsamling

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







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

Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V

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	Generelt er jeg MEGET tilfreds, bortset fra den lange ventetid, fastende. Tror, det er et særtilfælde. Og bortset fra den langvarige undersøgelse med efterfølgende smerter. Personalet er dygtige til at informere og meget venlige.	Godt
3	Få mere styr på ventetiden. Der er alt for lang ventetid og ingen styr på, hvornår det er ens tur, når man spørger personalet.	Godt
4	Informere om ventetid i venteværelset.	Godt
5	Kan nogle gange være svært at komme i kontakt med afdelingen pr. telefon.	Virkelig godt
6	Når en patient bliver henvist til ambulatoriet/ankommer til første konsultation, er det ikke hensigtsmæssigt at få den yngste læge, da man har brug for en, som virker til at have styr på det (erfaring). Derudover er det svært som patient at komme op til en ny læge hver gang, hvilket betyder, at hele ens sygebesøg skal fortælles hver gang. Det ville være en fordel at have samme læge hver gang, hvilket skaber tryghed og nemmere konsultationer for begge parter.	Godt
9	Jeg har kun ros til den læge og sygeplejerske, jeg har nu. De er dygtige til at give information om sygdommen og overholde aftaler. Det man kunne gøre bedre: tiden er lang, indtil man får en diagnose. Og det er den, fordi der bliver taget en prøve af gangen plus ventetid plus svar, og først herefter kan du komme i gang med næste undersøgelse. Måske skulle man tage alle tvivlspunkter på en gang, det kunne have sparet mig for et års smerter og dårlig livskvalitet. Nej! Jeg tror ikke, det bliver dyrere. Lægerne bør i højere grad tage en individuel vurdering. Det virker i starten som om: nu skal du først prøve dette og så dette. En dygtig læge burde efter min mening kunne gå direkte til den rigtige behandling med det samme og derved undgå alle de bivirkninger, patienten får i "opskrift for afdelingsforløbet".	Godt
11	Telefontiden skal være længere og mulighed at komme igennem.	Godt
12	Oplevet professionel behandling af læger og sygeplejersker.	Godt
13	Personalet er altid rare og imødekommende.	Dårligt
17	Jeg synes, de ansatte alle har meget travlt hele tiden - men trods det virker de meget imødekommende. Mit indtryk er, at alle gør deres allerbedste under de givne forhold!	Virkelig godt
18	Det er meget svært at komme i kontakt med personalet i telefontiden. Jeg fornemmer ofte personalet som meget presset og uden overskud til patienterne. Dette gælder dog kun modtagelsen. Lægen viser stor empati og tid til mig.	Godt
19	Mere uddybende svar på prøver i stedet for godt/middel/dårlig!	Dårligt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 20 | Være bedre til at overholde tider - specielt fra morgenen, hvor man også kan opleve ventetid kl. 9.
Være mere fleksibel ved telefonkontakt. | Godt |
|  | 21 | Deres informationer er for grundige. Jeg fik taget mange blodprøver. | Godt |
|  | 25 | Har faktisk kun positivt at sige om den afdeling. Men nu er jeg også kommet der fast de sidste mange år, så det ved jeg ikke, om det også har noget at sige. Men er meget glad for de læger og sygeplejersker, som jeg er tilknyttet. | Virkelig godt |
|  | 26 | Måske skulle man ansætte en "guide" (sundhedsassistent), der kan hjælpe en med at forstå sammenhængen på afdelingen, så plejepersonalet og lægen ikke skal bruge tid på dette. Mit indtryk er samtidig, at de tilknyttede sygeplejersker er mere orienteret mod patienterne. Deres helhedsorientering er god, og man føler sig som menneske i deres selskab og ikke som bare en sygdom/symptom. | Dårligt |
|  | 27 | Venteværelset virker trægt og med dårlig udluftning. Om sommeren er der frygtelig varmt. | Virkelig godt |
|  | 28 | Det er meget VIGTIGT, at det er den samme læge, hver gang man er i ambulatoriet. | Virkelig godt |






Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Man bør ringe til patienter, der først skal komme om eftermiddagen, når forsinkelserne allerede opstår om formiddagen.	Virkelig dårligt
9	Dette skema passer ikke særligt godt til mig, da min første tid på afdeling V var ganske forfærdelig til nu at være meget tilfredsstillende. Mit første besøg for et par år siden var virkelig dårligt. Jeg gik hjem med megen tvivl om, at der overhovedet var nogen interesse i at hjælpe mig. De første gange jeg kom i ambulatoriet, sad jeg ca. fire timer og ventede med stærke smerter. Jeg spurgte efter smertestillende, men fik aldrig svar. Der var generelt rod i aftaler og manglende overblik. Koordinering med de øvrige afdelinger var også noget rod.	Godt
10	Jeg synes, alle var søde og rare, og jeg tror aldrig, at jeg har ventet mere end højst fem minutter. Og jeg synes, at jeg er blevet godt informeret omkring min sygdom, som sandsynligvis er tarmkræft.	Virkelig godt
11	Det er svært at komme igennem telefonen. Jeg har oplevet, at telefonsvareren ikke er fjernet.	Godt
14	Der er altid lang ventetid fra planlagt tid til man reelt kommer ind - mellem 20-60 minutter.	Godt
15	Der var over tre timers ventetid.	Dårligt
16	Ville være rart om jeg kunne regne med at blive kaldt ind til den fastsatte mødetid. En ventetid på 50 minutter, uden information herom, er ikke ok. Det er svært at planlægge andet og mht. parkeringstid er det også et problem. Uden information om ventetidslængde skal jeg gå ned og få ny p-billet, men hvad nu hvis jeg bliver kaldt ind imens.	Godt
19	Stor forvirring! Travlhed på afdelingen ved dagafsnit. Fik en meget stresset læge, udfyldte en lægerecept på en masse medicin, som skulle tages over de næste uger (ca. 7000 kr. i medicin) samt en bog!	Dårligt
22	For lang ventetid ved besøg i ambulatorium.	Godt
26	På afdelingen kan man mærke, at der skelnes mellem dagsafsnit og ambulatoriet. Denne logik er indarbejdet i alle rutiner. Man glemmer bare at informere om dette til nye patienter. Der er ingen, der informerer om "forretningsgangen", og jeg oplevede derfor stor forvirring og let frustration over ikke at forstå sammenhængen og - måske - en let irritation fra personalets side over, at dette ikke er logisk for alle. Tid er den afgørende faktor, og at man ikke er optaget af sin egen logik, men netop ved, at der er nye brugere/patienter hver dag.	Dårligt

Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V

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	Unødige smerter undersøgelse.	Godt
	7		Virkelig dårligt
	8	Uenighed om behandlingsforløb.	Godt
	15	Manglende visitation/henvisning.	Dårligt
	29	Manglende testresultat.	Godt

Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Stor afstand til Århus, når man skal møde første sted kl.10.30 og først møde igen kl.14.00 til samtale inden man kan komme hjem igen.	Virkelig godt
2	Meget professionel og fin behandling ved telefonisk henvendelse forud for undersøgelsen. Fik et nyt middel, som var uden gener. Selve undersøgelsen forsinket tre en halv time. Undersøgelsen overraskende smertefuld (har prøvet det før). Slangen lagde sig forkert flere gange. Undersøgelsen varede halvanden time. Smerter i ti dage efter - men ellers ingen symptomer.	Godt
7	Ønske om en lægekontakt og ikke otte. Bør være på patientens præmisser og ikke lægens fejdiktat! Bedre samarbejde/kommunikation imellem afdelinger.	Virkelig dårligt
9	Dette skema passer ikke helt i min situation, da jeg er gået fra absolut utilfredshed og dårlig behandling til, at jeg nu er meget tilfreds. Dette skyldes, at jeg nu har fået en meget god og dygtig læge og sygeplejerske. Derfor er der meget stor forskel i mine svar.	Godt
11	Jeg synes, patienten skal kaldes til undersøgelse med det, som er det, de kender fra patientens journal i forvejen. I stedet for at give en medicin gennem telefon, som ikke hjælper, og patienten bliver indlagt efter fem dage.	Godt
13	Det er utilfredsstillende at blive udspurgt (undersøgt) i venteværelset i andres påhør.	Dårligt
15	Ved den sidste konsultation undlod overlæge [NN] bevidst at svare på et spørgsmål - to gange (samme spørgsmål).	Dårligt
19	Lytte mere - femte besøg: fire forskellige læger, fem forskellige sygeplejersker. Føler sig lidt utryk. Hvis ikke fulgte en læges medicinering - eget ansvar.	Dårligt
21	Der gik lang tid, før jeg kom til at snakke med en læge, som jeg egentlig allerede var blevet stillet til udsigt i starten. Der gik tre besøg uden læge. "Læge-vikarerne" klarede sig ellers godt. Information: Bogen, jeg fik, var som en mursten, hvor meget var gentaget op til flere gange. Ikke indbydende layout. Mundtligt: meget gentagelse!	Godt
23	Det forekommer frustrerede, at der forekommer behandling i venteværelset med høj og tydelig tale fra personalet til patienten. Talen indbefattede CPR-nummer og diagnose. Begge emner bør håndteres med indgåelse af tavshedspligt.	Godt
24	Efter samtale med sygeplejersker og læger blev vi enige om, at jeg ikke skulle undersøges, fordi jeg i ti år ikke har haft symptomer på sygdommen.	Godt
25	Jeg har været med i forsøg de sidste tre år. Så jeg har to faste sygeplejersker og to faste læger. Og de problemer, man hører andre snakke om (ventetid osv.), det er noget, jeg faktisk aldrig oplever. Jeg føler, at der bliver taget meget hensyn til mig og mine ønsker og behov.	Virkelig godt

Bilag 5

-  26 Min oplevelse er, at plejepersonalet og lægerne har meget, meget travlt og derfor har meget svært ved at mønstre tilstedeværelse under samtalen. Først skal journalen gennemgås forfra for at finde ud af, hvad man nu skal tale om. Man bruger megen tid på at tale om tal og undersøgelse og i mindre grad om patientens velbefindende. Det påvirker mig som patient/bruger, at de signaler, man får som patient, er, at man gerne hurtigst muligt vil have én ud af døren igen. Der er selvfølgelig en stor varians i de tilfælde, man møder inden for et ekspertise område. Og det er sikkert menneskeligt, at man som plejepersonale og læge kan have svært ved at reducere de ikke-slemme tilfælde til ren rutine. Men jeg tror, det er noget, man skal arbejde med. Endelig kunne man godt bruge en stor helhedsorientering i samtalen og dermed også behandlingen. Endelig er min oplevelse, at der er en ekstrem dårlig overgang fra de forskellige undersøgelser og tilbage til ambulatoriet. Her blev jeg efterladt i en seng på gangen uden opsyn, hvor jeg var stærkt utilpas og rundt på gulvet. Jeg blev hentet af en portør efter lang tid, og da jeg kom om på ambulatoriet igen, var der god pleje, men det er, som ingen vil/kan/har ansvaret for "overgangen".
- Dårligt
-  27 Jeg er utrolig glad for, at min kontaktperson, en læge, altid er den samme.
- Virkelig godt

Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V













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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Var i tvivl om det videre behandlingsforløb.	Virkelig dårligt
8	Kan godt føle mig som en kasterbold af og til. Forskellige læger har forskellig indstilling til behandlingsforløb og medicinering. Frustrerende, at man ikke kan have én fast kontakt, da lægerne ikke har fuldt skema på afdelingen. Men ellers er afdeling V et rigtig rart sted. Varm og hjertelig atmosfære!	Godt
9	Der er meget stor forskel på, hvilken chance man har for succes i behandlingen, det afhænger helt af den læge, man kommer ind til. Jeg har nu fået en god læge og sygeplejerske, der kan træffe individuelle beslutninger. Jeg mener, det ville være bedre, hvis man gik væk fra "skemalagte behandlinger", da ingen mennesker er helt ens. Jeg tror, resultaterne ville blive bedre, hvis lægen skulle tænke hver gang og selv tage ansvar.	Godt
10	Jeg synes, at jeg er blevet godt behandlet, meget lidt ventetid og alle er meget søde. Det er dog får dårligt, at det var sygeplejersken, der måtte skrive, hvad de mente, jeg fejlede og ikke lægen. Det burde være ham der informerede om, at de mente jeg havde XX-kræft.	Virkelig godt
13	Ingen fast kontaktperson eller fast læge. Varierende svar fra læge til læge. Alt for meget virker uplanlagt.	Dårligt
15	Jeg måtte SELV tage kontakt til visitationen efter en undersøgelse, for at høre hvorfor jeg ikke var indkaldt til den næste. De kunne oplyse at der ikke engang var en henvisning til undersøgelsen og derfor ikke visiteret. Jeg kunne heldigvis huske navnet på sygeplejerske og læge der havde lovet mig undersøgelsen.	Dårligt
19	Savner en fast kontaktperson - såvel læge som sygeplejerske. Alt for lang ventetid - alt for lidt konsultationstid. Mangler viden og forståelse for ens egne synspunkter mm.	Dårligt
20	Kan være svært at komme i kontakt med ambulatoriet ved telefonhenvendelse. Man skal ringe i et bestemt tidsrum på dagen, og kommer man ikke igennem, må man ringe næste dag. Ringer man udenfor telefontid, bliver man afvist uden at kunne forklare, hvorfor man ringer - og hvad det er, man gerne vil. F.eks. ringes op af en læge senere på dagen for at aftale et medicinforløb.	Godt
26	Når jeg skriver utryk, er det i høj grad et spørgsmål om, at der altid er mange ubesvarede spørgsmål og ting, som man ikke føler, der er helt tid til at få besvaret. Jeg vil samtidig understrege, at denne besvarelse er et samlet indtryk af alle mine besøg på ambulatoriet.	Dårligt








Medicinsk Ambulatorium V

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	Jeg føler mig tryk på Århus sygehus. På afdeling V har jeg fået meget fin behandling af læge NN og diætist NN. Og stor hjælp af socialrådgiver NN.	Virkelig godt
2	Stor ros til afdelingens læger, der er gode til telefonisk kontakt udenfor aftale, når der har været en periode, hvor der bør være ekstra obs. på sygdom. Giver stor tryghed. Dette sker også ved ændring af aftaler omkring undersøgelser. Dejligt.	Godt
4	Jeg flyttede fra en anden by til Århus, og de tog utrolig godt mod mig. Gav sig god tid og interesse for mig. Tjekker mig for flere ting end jeg føler, de gjorde på ambulatoriet i Herlev.	Virkelig godt
5	Jeg vil gerne sige, at jeg synes, der har været god velvilje omkring at fremrykke konsultationstider i perioder, hvor min sygdom har været under optræning og generelt været hurtig tid, når dette var nødvendigt (har højst ventet en uge på tid).	Godt
6	Ventetiden skal nedsættes væsentligt. Hurtigere information til egen læge.	Godt
7	For meget ventetid. Har ikke altid oplevet at blive taget alvorligt. Rutinerne på ambulatoriet kører vidst godt nok, men afvigelser skaber forvirring.	Dårligt
8	Mindske ventetiden. Der er stort set altid ventetid på 15-45 minutter, inden man kommer til. Fortsætte med den venlige betjening og imødekommenhed.	Godt
10	De er meget bedre til at have kontakt med patienten. I Odense blev man næsten sparket ud, før man havde sat sig. I Århus tager de sig tid, er søde og sikrer sig, at man forstår tingene. Så går det lige, at konsultationsrummene egentlig er stuer, der er smidt et skrivebord i. :-)	Godt
11	Jeg synes, der burde være en eller to sygeplejersker, som var kontaktpersoner for denne specielle sygdom, og som også rent fagligt vidste, hvad det drejede sig om. Se på arbejdsgangene i ambulatoriet. Jeg fornemmer ikke, man har gennemgået dagens program, inden man starter på lægekonsultationerne - er der svar på diverse undersøgelser, hvad er planen m.m. Inden man kommer ind til lægen, forventer jeg, han har sat sig ind i den aktuelle patientsituation. Således at det ikke er os, der skal starte med at resumere forløbet op. Føler også, det er lidt tilfældigt, hvilke blodprøver der bliver ordineret, det ville være lettere for alle, hvis der lå nogle profiler/pakker for den specielle sygdom.	Godt
12	Venteværelset er deprimerende. Det kunne der gøres noget ved. Jeg har fået grundig forklaring og hos diætisten god opbakning. Diætisten har været helt fantastisk.	Godt
14	Orienterer om hvor lang tid, der er.	Dårligt
15	Informationen mellem ambulatoriebesøg er dårlig. Hvad sker der nu? Blodprøvesvar mv. Modtagelsen var som regel god og venlig og nærværende.	Intet svar

-  16 Når jeg melder min ankomst i ambulatoriet, ville det være rart at vide ca. hvor lang ventetid, der er. Ti eller 40 minutter gør en forskel, hvis man lige skal på toilet fx. Også mentalt er det rart at vide, så tiden kan udnyttes. Godt
-  17 Modtagelsen af en patient er som bekendt det første indtryk af et sted. Jeg oplevede, at både jeg selv og flere medpatienter fik en dårlig modtagelse - uvenligt og man følte sig virkelig til besvær! Lægen var derimod venlig, og da hun var i tvivl, spurgte hun kolleger til råds. Intet svar
-  18 Man kan se, at personalet knokler for at holde tingene i gang og holde et godt og anstændigt serviceniveau. Stort plus til alle :-)) Godt
-  19 Manglen på information er meget frustrerende og ikke særlig tillidsvækkende. Blodprøverne kan have vist, at der har været noget galt, og man har haft det meget dårligt, alligevel bliver der ikke taget kontakt til en derhjemme, og så tror (jeg) man som patient, at det nok er normalt, at man skal have det sådan. Der ville det være en stor hjælp at få at vide, hvilke bivirkninger ved medicinen man skal være opmærksom på, i det hele taget kunne de spare sig selv og patienter for meget, hvis der var meget mere struktur omkring, eks. hvis du bliver ramt af influenza og får denne her medicin, skal du... Rysteture og hedeture er normalt, når man får denne her medicin osv., og det er vel kun en gang at lave en folder, med telefonnummer, bivirkninger der skal have opmærksomhed, bivirkninger, der er normale m.m., det er da set på andre afdelinger. Dårligt
-  21 Det virker egentlig til at være tilrettelagt fint nok, men når jeg møder ind, er der ikke tid nok med lægen, og det er svært at få gode råd og information, men folk er oftest venlige. Godt
-  22 Jeg har hospitalsfobi og er angst for at komme bare ind på hospitalet. Lægerne ved det, og det blev derfor aftalt, at jeg kunne få svar på telefon eller brev. Angsten er meget væmmelig og skyldes sandsynligvis, at jeg mange gange har været indlagt i ambulatoriet og derefter indlagt tit i meget lang tid, og jeg går i panik. Bare de ville følge op på, at svarene fra både undersøgelser og blodprøvesvar bør gives til mig, umiddelbart resultaterne er kommet. Mine prøver bliver altid sendt til København og Randers vist nok. Godt
-  23 Lang ventetid på opfølgning i det ambulatorium, jeg blev henvist til. Virkelig godt
-  24 Venligt personale, der gør, hvad de kan. Da jeg flere gange har stået og ventet på at få en ny tid, er der problemer med EDB og kalendersystemet, hvilket er helt uhørt og burde ikke forekomme. EDB virker utilstrækkeligt. Godt
-  27 Det er godt, at jeg altid kan ringe til ambulatoriet, når jeg er usikker på noget om min sygdom - får altid svar. Virkelig godt
-  28 Arbejde på at det er samme læge, når der er flere besøg i [et] både planlagt og "akut" forløb. Bliver som en rød tråd - ofte samme læge og som jeg har tillid til, og som, jeg føler, er kompetent. Har "særlige" problemer og derfor været tilknyttet [NN], som også samarbejder om mig med kirurgisk afdeling. Når det ikke er ham, bliver jeg utryg og ved ikke helt, om jeg har tillid til andre læger. Godt
-  31 Personligt synes jeg, det er ubehageligt, at på en afdeling for patienter med tarmproblemer er toilettet placeret midt i venteværelset. Jeg kan ikke bruge det. Virkelig godt
-  34 Der burde været givet information om, at hvis man skal have bedøvelse til en undersøgelse, så kan man ikke køre hjem. Godt

Bilag 5



- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 35 | På alle måder er jeg godt tilfreds, så når man nu har brug for hjælp, kan man ikke finde et bedre sted at komme. | Virkelig godt |
|  | 37 | Telefonkontakten til lægen er dårlig. Kan kun ringe mellem otte og ni til en sygeplejerske for at få lægekontakt. | Godt |
|  | 38 | Normalt en fin behandling, men af og til meget, meget lange ventetider pga. akutte patienter. Her mangler information. | Godt |
|  | 39 | Godt: altid meget hjælpsomme, imødekomende og venlige. Super god service. Kunne være bedre: telefontiderne blev ikke altid overholdt. Bedre information lægerne imellem. Synes, jeg kom til flere undersøgelser, hvor jeg måtte starte forfra på min sygehistorie og symptombillede hver gang. Ved godt, at ressourcerne ikke rækker, men jeg ville gerne have set den samme læge flere gange. Jeg mødte en ny hver gang. | Godt |
|  | 40 | Vi skal som patienter have mere tid, når vi er til samtale med LÆGERNE. DET ER EKSTREMT VIGTIGT. Jeg har haft en depression på ca. 7 mdr. i vinters, fordi jeg troede, jeg skulle DØ AF MIN SYGDOM! Dette kunne jeg måske have undgået, hvis jeg havde fået mere information, og jeg havde fået min diagnose stillet noget tidligere. Og det er alt for dårligt i et land som Danmark, som man kalder et velfærdsland!! | Virkelig godt |
|  | 43 | Der er en rar og tryk stemning! | Godt |
|  | 44 | Jeg lægger stor vægt på, at man bliver behandlet, så man føler sig tryk. | Virkelig godt |

Medicinsk Ambulatorium V

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











ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Venteværelset er en tidligere stue - faktisk samme stue, som jeg i sin tid var indlagt på, det giver altid lidt "myrekryb".	Godt
4	Jeg blev bedt om at indsende forskellige prøver inden besøget, så svarene var klar til den dato, jeg skulle til samtale. Virker som om, der er tjek på det.	Virkelig godt
11	Har svært ved at se sygeplejerskens rolle/funktion i ambulatoriet. Brug af sygeplejelog? Tjekliste, dataindsamling? Ventetiden indtil lægekonsultationen kunne bruges til noget konstruktivt af sygeplejersken. F.eks. BT-måling, u-stix, højde og vægt m.m. Har flere gange oplevet ventetid, og når man så endelig kommer ind, skal lægen først til at lede efter svar på diverse målinger og undersøgelser - dette er yderst utilfredsstillende. Ofte er svarene ikke at finde, og lægen skal så bruge meget af tiden til at rykke for diverse svar. Dette burde være en sekretær eller sygeplejeopgave at sikre sig, at der foreligger svar på diverse undersøgelser og målinger, inden patienten kommer ind.	Godt
12	Jeg fik en god modtagelse af ambulatoriets læger.	Godt
17	Da jeg ankom, vidste jeg ikke, hvor jeg skulle henvende mig i afdelingen (stod ikke på indkaldelsen) - spurgte derfor i sekretærburet på gangen, hvor jeg så nærmest blev "blæst baglæns ud" og tvært blev der sagt "derhenne af gangen". Jeg vidste så stadig ikke, hvor jeg skulle hen!	Intet svar
18	Hvis man har en tid kl. 10.30, så forventer man, at den overholdes. Maksimum overskridelse af ventetid 10 min.	Godt
19	Evt. kunne personalet informere om, hvor mange patienter der også venter, så man har en ca. tid at forholde sig til. Man kunne også bruge ventetiden konstruktivt - vejning, blodtryksmåling m.m. Så føles tiden ikke spildt.	Dårligt
21	Ved første besøg virkede det svært at få kontakt til de mennesker, der skulle tage imod.	Godt
25		Intet svar
30	Ved første besøg var der ingen plads/stol, og jeg blev henvist til et værelse, hvor en læge var i en alvorlig samtale med en anden patient! Meget ubehageligt for alle! Gik derfra og fandt en taburet på et kontor og endte på gangen.	Godt
31	Personalet er/har altid været ualmindeligt flinke.	Virkelig godt
35	Jeg blev virkelig godt modtaget, og da jeg kommer der 1 gang pr. måned, kender vi alle hinanden godt. Det giver tillid.	Virkelig godt
39	Første modtagelse er lidt forvirrende, da det er uklart, hvor man skal henvende sig.	Godt

Bilag 5

-  40 Jeg skulle til ambulatorium V på Silkeborg Sygehus. Jeg ringede og fortalte ambulatoriet , at jeg var syg. Jeg fik en tid på ambulatoriet inden for en UGE. Det var virkelig flot. Når man RINGER eller KOMMER i ambulatoriet er de virkelige venlige, de tager sig tid til at snakke med en/mig. Det er meget positivt. De virker meget professionelle. Virkelig godt
-  44 Blev modtaget meget venligt i ambulatoriet af folk, som på en eller anden måde indgydede tryghed. Det samme på vej til og under behandlingen. Oplevede kompetente MENNESKER - ikke "bare" sygeplejersker/assistenter. Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium V

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
	12	Udeblevne blodprøveresultater.	Godt
	14	Medicinliste ikke gemt.	Dårligt
	15	Sekretær misforstod /kunne ikke læse, hvad lægen havde skrevet.	Intet svar
	18	Glemte at booke fire tider i bylaboratoriet til de næste fire kvartaler.	Godt
	19	For lidt medicin udleveret, eks. et medicinglas kun indeholdende 26 tabletter, der skulle have været 100.	Dårligt
	20	Der var flere ting.	Dårligt
	28	Ikke læst nye oplysninger i min journal!	Godt
	31	Manglende recept til apotek.	Virkelig godt
	39	Oplevelsen af at komme flere gange og få det samme at vide. Kunne ligeså godt have taget samtalen over telefon.	Godt
	41	Er dog ikke blevet kontaktet telefonisk på opfølgning som lovet.	Godt

Medicinsk Ambulatorium V

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg er meget glad for at komme på Århus Sygehus, både på afdeling V og afdeling U.	Virkelig godt
3	Jeg fejler flere forskellige ting. Synes ikke, der overhovedet er nogen/noget samarbejde de forskellige sygehuse/læger imellem.	Godt
5	I forhold til mit forløb, har min vurdering af det ændret karakter halvvejs - nemlig da jeg uden varsel pludselig blev tildelt en anden læge... som siden har vist sig at være positivt. Hvor jeg før var led og ked af at komme, er jeg nu tryk ved den behandling som tilbydes. Han forstår at tage vare på mig som patient, og det er betydningsfuldt.	Godt
7	Et langt ambulat forløb. Derfor svært at huske alt. Der har været gode oplevelser i blandt, men alt i alt en skidt oplevelse.	Dårligt
10	Jeg er kommet rigtig meget i Odense, men det virker til, at der er mere styr på tingene og meget mindre ventetid i Århus.	Godt
11	Ved sjældne sygdomme skal kontakten kun ligge hos få læger, som så til gengæld må forventes at have stor viden omkring den specielle sygdom. Vi har oplevet at blive kontaktet af en læge, som intet vidste om den specielle sygdom, og som heller ikke havde gjort sig nogen ulejlighed med at få fat i undersøgelsesresultater. Hvis kontaktlægen mod forventning ikke er til stede i ambulatoriet, så er det bedre at blive ringet op dagen før og få en anden tid end at møde op og komme ind til en læge, som ikke ved noget om sygdommen. Det er spild af vores tid, (et barn skal forsømme i skolen og en forælder skal tage fri fra arbejde). Dette burde man også have med i sine overvejelser, når man ser på næste dags program.	Godt
14	Noget mere udtalelse angående undersøgelsen. Skal selv spørge, hvad der kan gøres samt bede dem sende besked til min egen læge.	Dårligt
15	Jeg skulle blive kontaktet om mine sidste blodprøvesvar. Det er meget lang tid siden, og jeg er i tvivl, om det er glemt.	Intet svar
17	Dårlig information ved "pusteprøve".	Intet svar
19	Der var forskellige sygeplejersker inde over, der hver især havde forskellig holdning til, hvad der var strukturen, når det drejede sig om mit sygdomstilfælde. Eks. glemte en, at der skulle tages blodprøve inden igangsætningen af medicin, hvilket var vigtigt i forhold til det medicin, jeg skulle have. Der blev ikke holdt øje med vægt og blodtryk, som producenten af medicinen foreskriver. Jeg blev ikke informeret om bivirkninger af medicinen, ofte havde man glemt at bestille blodprøver, så de måtte ringe fra bylaboratoriet til afdelingen og rykke for dem. Da jeg bad dem om at måle mit blodtryk, blev det konstateret at mit blodtryk var steget, men der blev/bliver ikke fortaget yderligere målinger, andet jeg selv bad/beder om det. I starten købte jeg selv noget af min medicin, indtil en igen anden sygeplejerske forhørte sig ved en læge, jeg ikke var tilknyttet, som kunne informere om,	Dårligt

at patienter med min sygdom skulle have medicinen udleveret.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 22 | Når man har SUKKERSYGE og skal være fastende til en undersøgelse og så først kommer til kl. 15-16.00 - det er for dårligt, for det er meget vigtigt, at personer med sukkersyge hurtigt kan komme ud af den fastende situation og få sin mad og insulin. | Godt |
| ✎ | 24 | Indretning og tildeling af sengeplads var ikke særlig opløftende - selvom jeg ikke var decideret syg, blev jeg placeret sammen med gamle og senile patienter, der råbte og skreg døgnet rundt - senge-stuerne er dårligt indrettede og trænger til renovering - den standard kan et land, som DK ikke tilbyde patienterne. | Godt |
| ✎ | 28 | Plejer at møde samme læge og bliver ked af det, når det ikke er den, jeg forventer, som jeg føler er kompetent, og som jeg har kendt i mange år. Oplever, at "nye", " unge" læger har haft kontakt eller tager kontakt til ambulatoriets "daglige læger". Dog var det noget utilfredsstillende. Bliver utryg. | Godt |
| ✎ | 29 | Den første gang, jeg var der, blev jeg undersøgt af en læge fra et andet land, der talte meget dårligt dansk. Det gjorde naturligvis, at jeg gik derfra med forvirrende indtryk. Jeg har i øvrigt aldrig mødt den samme læge to gange. Altid en ny igennem ni år. | Godt |
| ✎ | 31 | Mangler tit kaffe, saft, vand i venteværelset. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | God faglig og menneskelig behandling. | Godt |
| ✎ | 34 | Efter en undersøgelse ventede jeg på skriftligt svar - men lægen havde glemt det. Så jeg kom for-gæves til diætistmøde. Der måtte jeg rykke en del for det papir (med status). Det gav en del frustra-tion omkring, hvordan jeg skulle tackle min sygdom (som nu er diagnosticeret). Men derudover har der ikke været fejl/ventetider, blot god håndtering. | Godt |
| ✎ | 35 | Jeg aftaler tid til næste indsprøjtning, og de er altid forberedt på, hvad der skal ske. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Jeg fornemmer, at der er en god spidskompetence indenfor det område, som afdelingen behandler. I min situation kunne der være brug for at spare med andre kompetencer (kirurgiske) samt følge op på det videre forløb. Jeg har endnu ikke modtaget en indkaldelse, efter at afdelingen har videre-henvist mig, og jeg ved ikke, hvortil jeg er blevet henvist. | Godt |
| ✎ | 40 | En sygeplejerske var meget UPROFESSIONEL. Hun spurgte mig, om jeg vidste, hvorfor jeg skulle have taget en koloskopi. Jeg svarede, at det var nok, fordi lægerne skulle finde ud af, hvad jeg fejle-de. HVOREFTER hun svarede, at jeg nok havde sygdommen NN Denne sygdom har jeg læst om på nettet, og jeg var næsten ved at besvime, da hun fortalte det til mig!! Jeg var på vej til en stor un-dersøgelse (koloskopi). | Virkelig godt |
| ✎ | 44 | Undersøgelsen var meget ubehagelig - men der var et utrolig SØDT OG OMSORGSFULDT personale omkring mig klar med oplysninger, hvis jeg spurgte om noget. | Virkelig godt |

Medicinsk Ambulatorium V

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
9	Der var ikke sat tid nok af til samtalen. Der manglede tid til mere uddybende samtale om sygdom og behandling, samt hvad jeg selv kan gøre for at øge livskvalitet trods sygdom.	Godt
13	Ny læge hver gang, der dårligt nok har læst journalen. Der går for lang tid mellem hver undersøgelse. Har nu ventet over ½ år på en diagnose.	Virkelig dårligt
15	Det er anden gang, jeg er i tvivl, om jeg er glemt, når jeg skal have svar efter ambulatoriebesøg. Første gang fik jeg aldrig besked om blodprøvesvar, og anden gang venter jeg stadig (flere måneder efter).	Intet svar
18	Kunne man ikke få en sms reminder fra bylaboratoriet, når man skal komme og have taget sine blodprøver. Og ligeså fra ambulatoriet, når man har en tid til ambulatoriet.	Godt
22	Jeg var i ambulatoriet og fik taget en MASSE blodprøver. Aftalen var, at de enten ville skrive eller ringe, men har intet hørt. Prøverne ville tage to mdr. at lave, men nu er der gået 3,5 mdr. og ingen svar. Har skrevet til afdelingen og rykket for svar for 8-10 dage siden, men har intet hørt endnu.	Godt
26	Som patient med levertransplantation er jeg en flittig gæst på afdeling V, så næsten alle kender mig, når jeg kommer. Det giver tryghed. Jeg har kun rosende ord til NN, som er min faste læge på V. Han er vældig god til at orientere og en meget opmærksom læge.	Virkelig godt
27	Er tilknyttet en diætist på afdelingen. Jeg har haft mange spørgsmål til personalet på ambulatoriet - har altid fået gode svar.	Virkelig godt
28	Når andre læger overtager, forventer jeg at de har læst min journal og tilsendt resultater fra andre afdelinger. Vedkomne læge havde ikke læst disse før jeg kom. Bliver utryg og tænker at I ikke har styr på det, og det er altså mit helbred det handler om. Mister tilliden til jer.	Godt
29	Det er mit indtryk, at lægerne ikke gennemgår journalerne sammen, da de tit er uenige om behandlingen.	Godt
32	Det er meget forvirrende og ærgerligt, at man ikke kommer til den samme læge fra gang til gang, og at alle har så travlt så travlt. Også ærgerligt, at man først skal igennem flere yngre læger, der ikke kan tage stilling, uden at spørge de ældre, og at de yngre læger virker bange for de ældre. Et virkeligt dumt system synes jeg. Men alle lægerne var søde.	Intet svar
34	Jeg ved ikke, om egen læge får besked fra hospitalet? Kommunikationen er ikke helt klar, herunder hvilke informationer man får. Jeg ved ikke, om min egen læge kan svare på spørgsmål om sygdommen og ved ikke helt, hvem jeg kan kontakte på hospitalet. Desuden er træffetiderne svære at ramme, herunder at de er meget korte. Men måske har jeg ikke fået de rigtige oplysninger.	Godt
35	Jeg føler tryghed ved at have med de samme mennesker at gøre, både personligt og per telefon,	Virkelig godt

hvis der er behov for det. De er altid hjælpsomme, venlige og har tid til at høre på mig, hvis der er behov for at snakke.


- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 36 Jeg synes, der er gået alt for lang tid fra første undersøgelse til den sidste, for der er gået seks år, det synes jeg er lang tid. Og jeg har fået at vide, at jeg ikke fejler noget, selvom jeg stadig har ondt i maven næsten hver dag. | Dårligt |
| ✎ | 40 Jeg blev sendt til second opinion fra Silkeborg Sygehus til ambulatorium i Århus. Jeg var blevet undersøgt i hoved og røv på Silkeborg Sygehus gennem otte måneder uden at de fandt ud af, hvad jeg fejlede. 130 blodprøver. | Virkelig godt |
| ✎ | 42 Hele tiden fulgt af den samme lægeNN, som har været utrolig omhyggelig med at følge mit sygdomsforløb også efter sygdom i 2006 med livslang behandling med medicin daglig. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 Det jeg kan klage over, er den utrolige lange ventetid til næste besøg. At man til tider glemmer, at det hele ét forløb. | Virkelig godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har boet i Århus, men flyttede så til en anden by og ville gerne beholde Århus sygehus, da jeg synes, at overlægerne er meget dygtige og jeg fik det bedre helbredsmæssigt, da jeg kom tilbage til Århus sygehus. Synes, lægerne i Århus er bedre informeret om min sygdom, og de forsker mere i det i Århus end i de små byer.	Godt
2	At lægerne havde læst journalen, så de ikke sad og bladede i den, men i stedet kiggede på patienten. At du kunne skitsere nogle fremadrettede handlingsplaner, hvor man blev hørt og var med i planlægningen.	Dårligt
3	Jeg havde en samtale med en diætist. Har rigtig godt. Det eneste, jeg har noget at udsætte på, er de to samtaler, jeg havde med lægen.	Godt
4	Behandlingen (samtalerne med læge NN) er rigtig gode, men den lange ventetid er meget træls, da det er hver gang, at jeg skal vente så meget.	Godt
6	Bedre information om, hvor man skal henvende sig, bl.a. at man ved sin ankomst skal henvende sig ved receptionsdysken og ikke i rummet, hvor sygeplejerskerne sidder ved telefonen. Men at man derimod skal henvende sig hos dem, hvis man skal have udleveret sæt til "hjemmeprøver" (f.eks. udstyr til pusteprøve). Desuden er ventetiden for at få udleveret "hjemmeprøver" ALT for lang.	Virkelig dårligt
7	Koordination og bedre organisation.	Godt
8	Som tidligere skrevet er jeg rigtig godt tilfreds med den service, som læger og sygeplejersker udøver. Stor ros til afdeling V for altid at tage sig tid til deres patienter.	Virkelig godt
10	Jeg var først (i ca. 3 måneder) i behandling på Århus Amtssygehuset, men behandlingen trak ud, og der måtte gøres noget, for at det ikke blev for farligt. På afd. V blev jeg diagnosticeret og behandlet. Efter 3 dage var min tilstand fint!!	Godt
12	Min sygdom har været ubehandlet i rigtig mange år, og det har været meget belastende for min livskvalitet. Da jeg først efter en operation på afdeling P blev overført til afdeling V, har jeg oplevet en medicinsk ekspertise og behandling, der har hævet min livskvalitet betydelig og givet mig optimisme samt glæde ved livet - meget stor tak for det! Jeg kunne ønske, at der blandt praktiserende læger m.v. var større kendskab til sygdommen X. Dette ville have gjort min tilværelse noget lettere (set i bakspejlet). Men nu kan jeg heldigvis se fremad.	Virkelig godt
13	Alle i personalet er utrolig søde og hjælpsomme.	Godt
14	Skriftlig information af forløbet, eventuelt en kopi af journal.	Godt
15	Modtagelsen af ambulatoriepatienter kunne forbedres væsentligt, blot ved at være opmærksom på når man henvender sig og ikke skrive videre på pc'en. Lave om på modtagelsesstedet, så man ikke	Godt

skulle stå i en døråbning og ikke rigtig vide, om det er ok. Ventetiden er ofte for lang. Der er altid ventetid. For mit vedkommende har det været mellem 20 minutter og 2½ time. Selvfølgelig kan der være sket noget akut, som kræver lægens opmærksomhed, men ofte er det min opfattelse, at det handler om dårlig planlægning. Der er ingen information om ventetidens længde eller hvorfor. Man skal selv ud og stå i døren til ambulatoripersonalet for at spørge og bliver ikke venligt behandlet. Der er en stemning af: ja, vi kan jo ikke gøre for det! Jeg er vældig glad for lægernes ekspertise, og jeg er overbevist om, at de er eksperter i min sygdom.

-  18 Jeg vil gerne ROSE for den behandling jeg fik fra jeg blev henvist til Randers til jeg blev opereret to måneder senere. Fra jeg blev indlagt til jeg var opereret gik der fire dage hvilket må skyldes handling fra lægerne i ambulatoriet, da den behandling jeg fik ikke hjalp. Jeg havde prøvet ALT i Randers og blev blot dårligere og dårligere. Så ROS til Aalborg Sygehus. Godt








Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Imponerende imødekommenhed fra sekretæren og sygeplejersken.	Dårligt
4	Alt, alt for lange ventetider! Har ofte ventet minimum 45 minutter og til tider over en time.	Godt
6	Det var forvirrende. Skiftende læger som talte på kryds og tværs af hinanden.	Virkelig dårligt
8	Jeg synes, at jeg får en rigtig god behandling og er tilfreds med den.	Virkelig godt
9	Venteværelset var fyldt op med personer, der blev behandlet.	Godt
12	Da jeg har fået fortræffelig og effektiv behandling af min sygdom på dagafsnit V, venter jeg meget gerne. Ventetiden skyldes nogle gange et "slip" mellem konsultation og efterfølgende behandling. Jeg venter som nævnt gerne, da jeg er meget glad for og tilfreds med den medicinske behandling, jeg får på afdeling V, herunder lægernes og sygeplejerskernes ekspertise.	Virkelig godt
15	Modtagelsen i V-ambulatoriet på Århus Sygehus (kommunehospitalet) foregår i døren til et lille kontor, hvor der er tre skriveborde. Der er simpelthen ikke plads til at komme ind på kontoret. Det var ikke nogen rar fornemmelse at stå der i døråbningen og vente på, at en af de ansatte stoppede det, de havde gang i og spurgte, hvad jeg skulle. Det føltes som om, jeg afbrød deres arbejde for at melde min ankomst. Personalet virkede stressede.	Godt
17	Venteværelset er ucharmerende og koldt.	Intet svar
18	Det er efterhånden et par år siden, og da der er en operation imellem, overskygger dette. Jeg husker forløbet inden, at jeg følte mig som "prøveklud" på Randers centralsygehus, men ved nærmere eftertanke, så skete der endelig og hurtigt noget på Århus kommunehospital.	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
	2	Afventede forgæves henvisning på grund af bortkommen journal.	Dårligt
	5		Godt
	6	Der var resultater fra blodprøver, jeg ikke havde fået taget.	Virkelig dårligt
	8	Min journal var bortkommet en gang, men de fandt den heldigvis til næste besøg.	Virkelig godt
	10	Ikke bestilt by-lab.	Godt
	11	Fejldiagnose.	Godt
	15	Jeg får med mellemrum taget blodprøver for at holde øje med vitamin-/mineraltilstanden. Ofte glemmer lægen at informere mig om f.eks. lavt d-vitaminindhold eller kaliummangel. Det er for dårligt.	Godt





Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Var på et tidspunkt i et forsøg med medicin og fik da en kontaktperson. Han var super dygtig og meget grundig og sød til at forklare. Det var en fornøjelse at føle sig så godt informeret og havde et direkte telefonnummer, jeg altid kunne ringe til. Det er den bedste behandling jeg nogensinde har fået. Stort skulderklap til min kontaktperson, som var sygeplejerske.	Godt
2	Kom pga. mavesmerter, jeg ikke kan leve med og håndtere. Har overhovedet ikke fået hjælp til dette. Ingen hjælp eller spørgsmål til, hvordan jeg har det, og ingen hjælp udover at lægerne fokuserer på, at ingen prøvesvar var positive.	Dårligt
3	Den læge, jeg talte med bl.a. sidste gang, jeg var der, var nedladende og virkede uinteresseret. Det kunne jeg selv have sagt til ham, men det er jeg for autoritetstro til.	Godt
4	Er kun tryk ved behandling/samtale med læge NN. Har oplevet flere læger, der enten ikke har sat sig ordentligt ind i sagen/er "kold og kynisk" - for umenneskelige i sin adfærd, særligt en læge. Yderst ubehageligt, da det gør situationen meget utryk. Men al ros til læge NN.	Godt
6	Jeg følte ikke, jeg fik klar besked. Man føler sig utryk, når man bliver kastet rundt fra læge til læge og en masse undersøgelser uden at få konkret besked om hvordan og hvorfor.	Virkelig dårligt
12	Jeg er glad for mit undersøgelses-/behandlingsforløb på medicinsk dagsafsnit V. Jeg føler i høj grad at have nytte af afdelingens store medicinske ekspertise vedrørende min sygdom. Specielt læge NN, men også flere andre af lægerne skal have meget stor ros. Plejepersonalet (sygeplejerskerne) skal også have stor ros for professionalisme og imødekommenhed.	Virkelig godt
16	Det ville så absolut være en fordel, hvis der maksimalt var to læger (de samme hver gang/på skrift), der skulle tage sig af mig. Der går megen tid med journallæsning, hver gang det er en ny læge.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Når man har et længere forløb uden løsning, står man helt alene og mister overblikket over hvordan man kommer videre. En "sygeplejeadvokat" ville være en god ide til at hjælpe med at planlægge - hvordan kommer man videre.	Dårligt
	4 Rigtig god kommunikation med min læge.	Godt
	6 Jeg føler ikke, at jeg har fået konkret svar på noget. Jeg er blevet sat standby, selvom jeg endnu ikke har mærket nogen forskel eller bedring, fra da jeg kom ind på ambulatoriet.	Virkelig dårligt
	12 Det er en stor tryghed, at man kan ringe til dagafsnittet, hvis der er problemer med behandlingen (medicinen) mellem fremmødekontrollen. Jeg var udsat for nogle smertefulde bivirkninger af medicin og blev hasteindlagt straks efter, jeg ringede. Under indlæggelsen blev jeg undersøgt og informeret meget grundigt, og der blev gjort forberedelser (undersøgelser mv.) i forhold til alternativ medicinsk behandling. Dette oplevede jeg som et effektivt forløb.	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.