

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Medicinsk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

Revideret: 28/10-2009

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	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:	394
Besvarelser fra afdelingens patienter:	204
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).

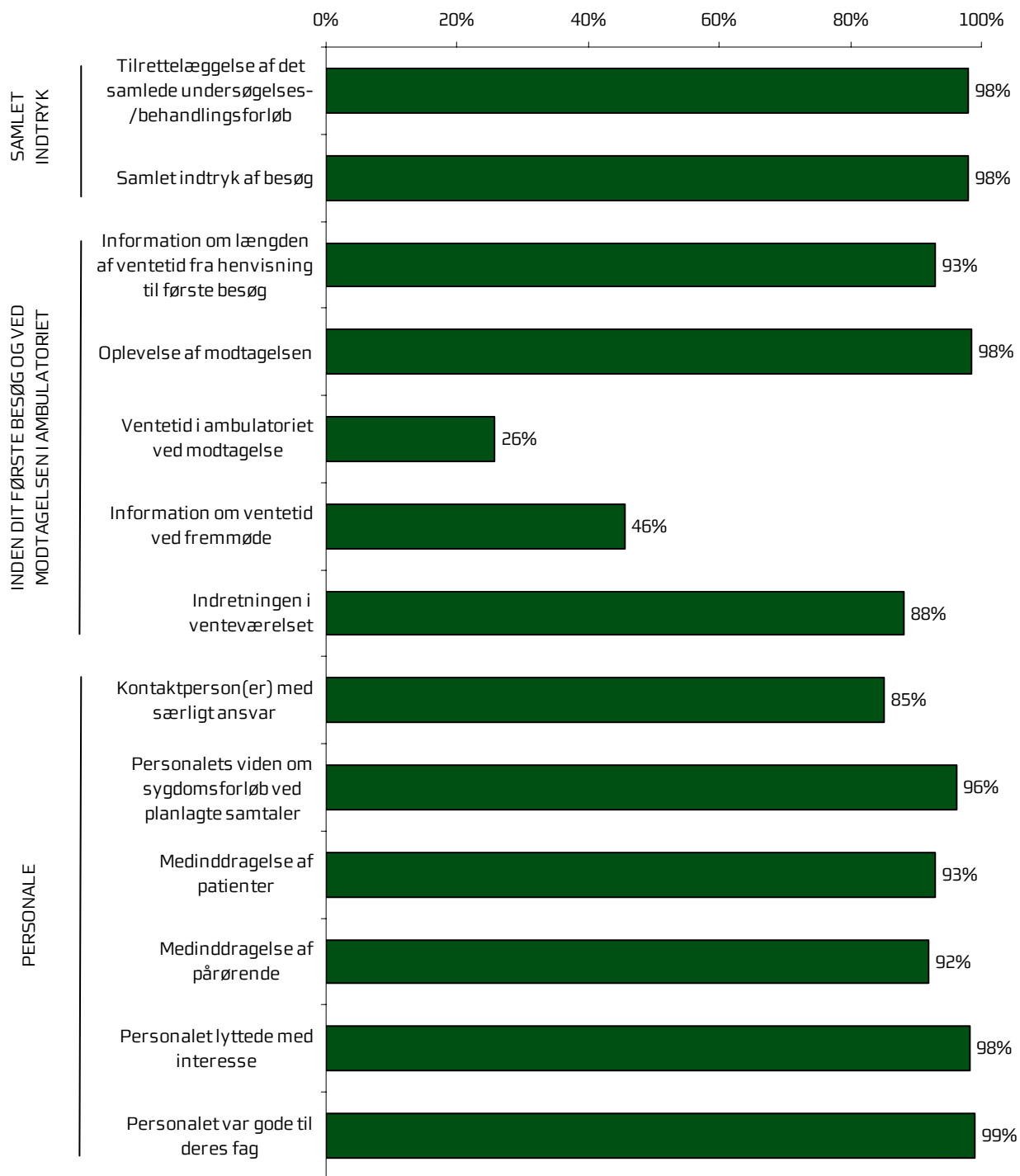
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

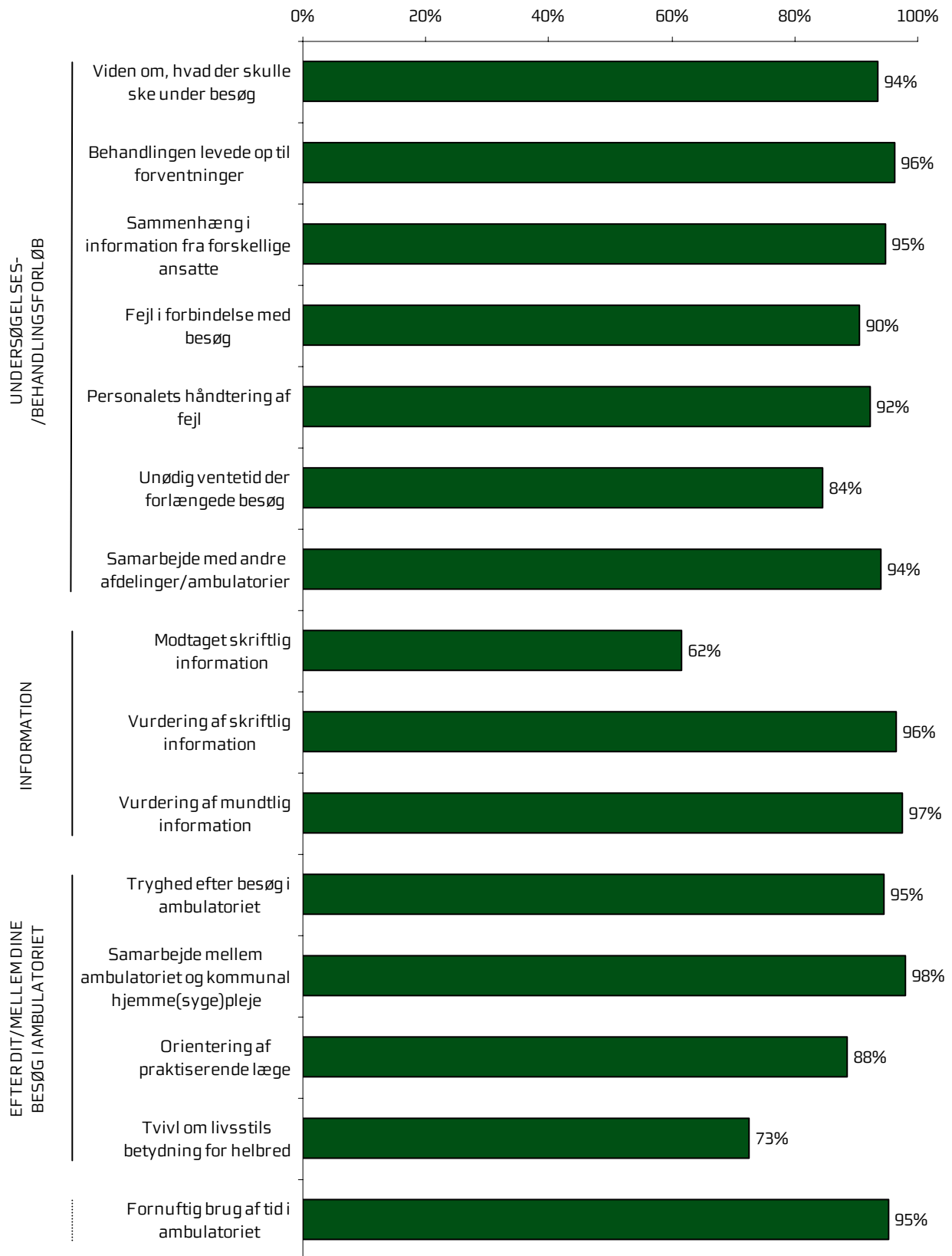
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

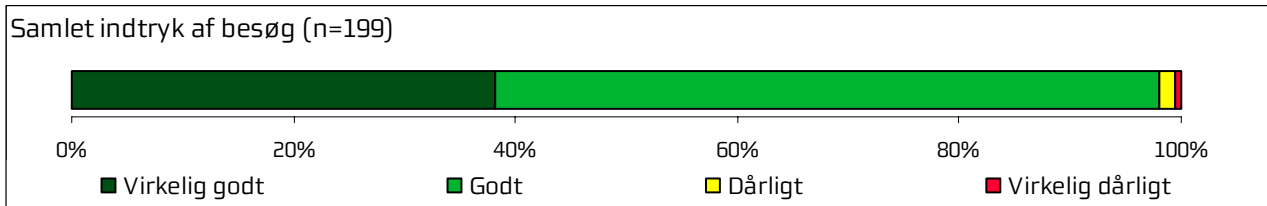
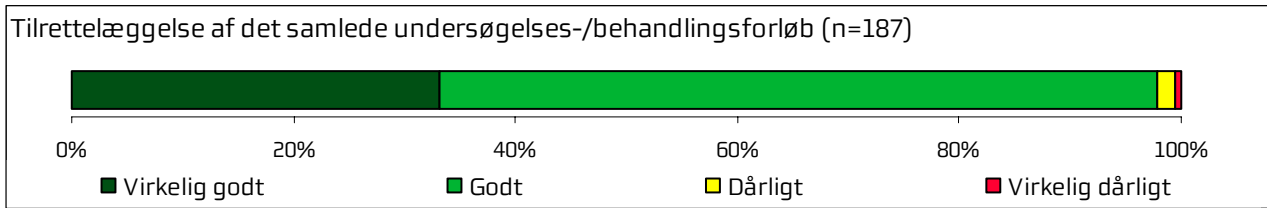
Tilfældige forskelle?

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.

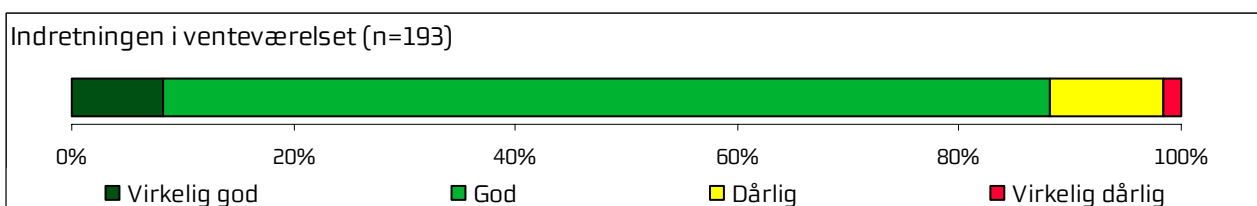
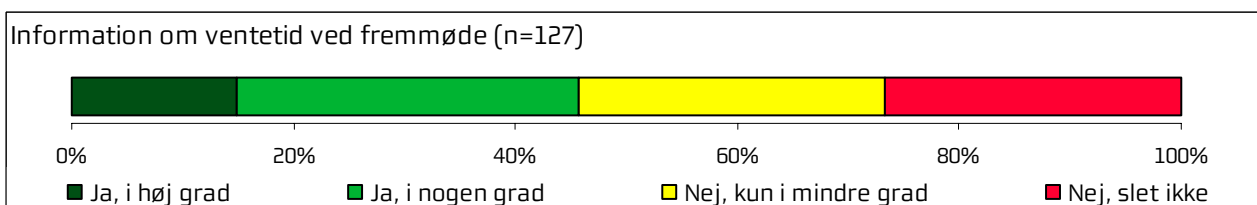
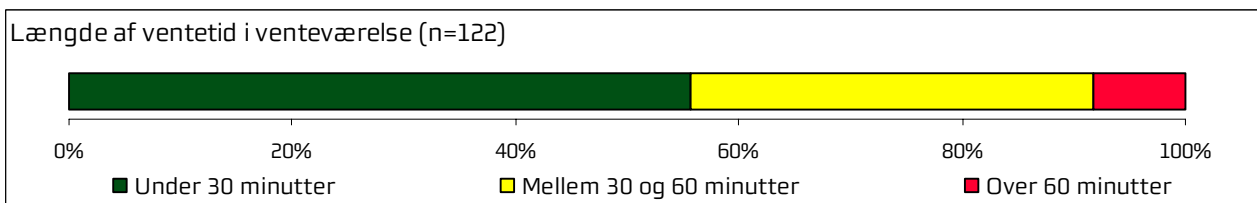
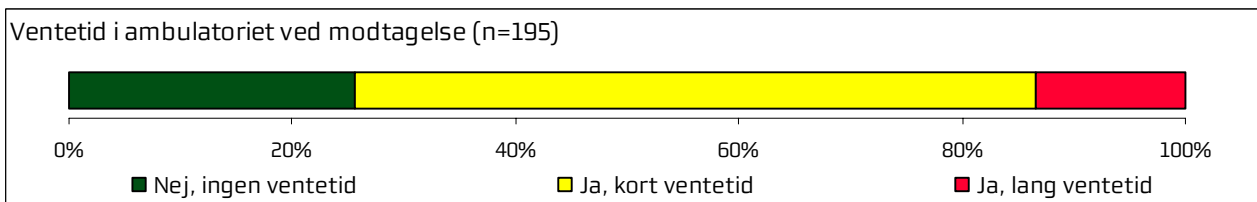
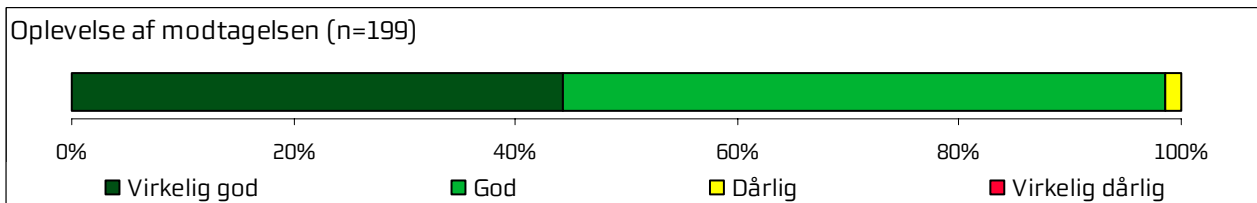
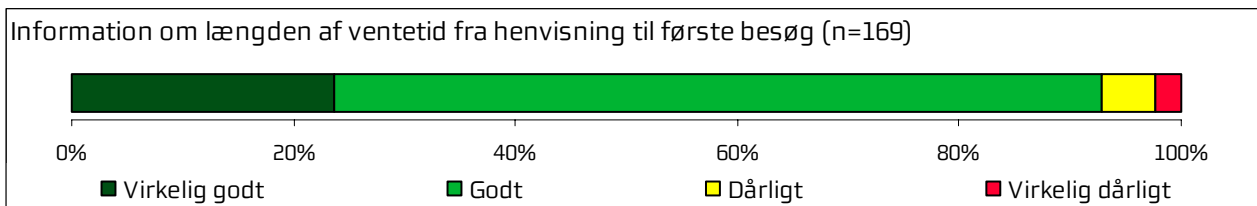
4.1 Samlet indtryk



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?	98%	-	-	99%	93%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	94%*	97%

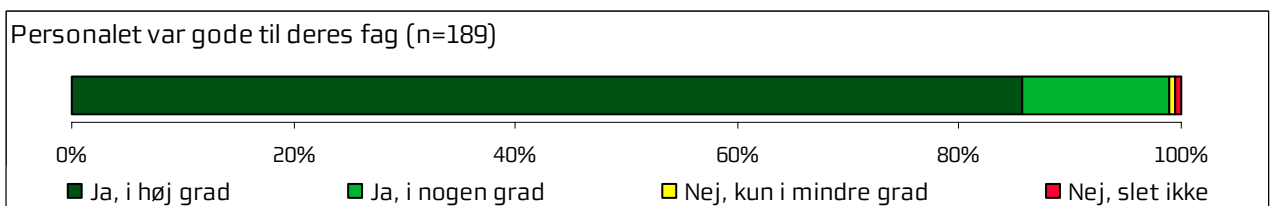
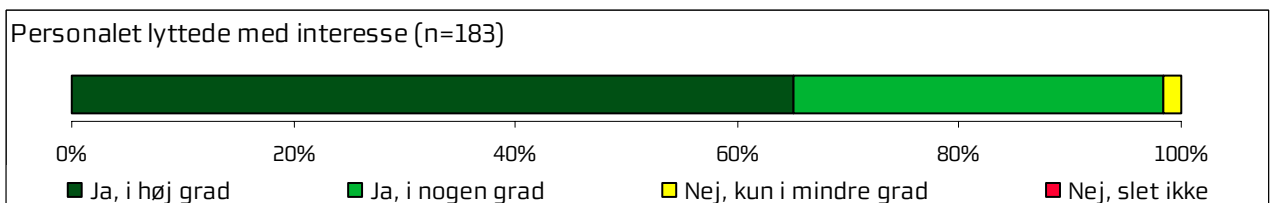
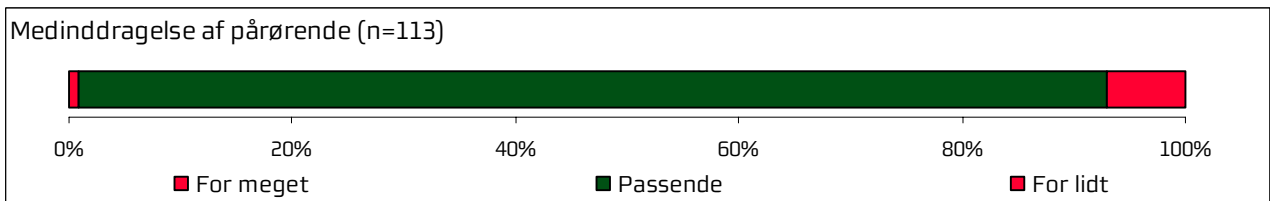
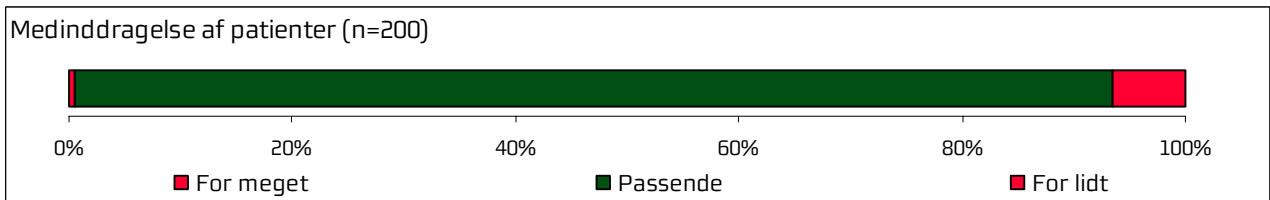
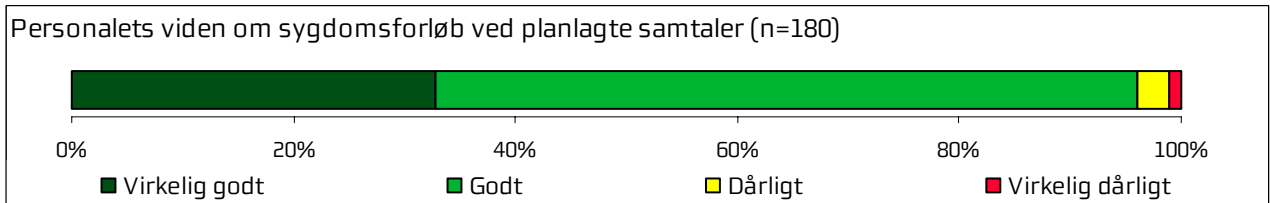
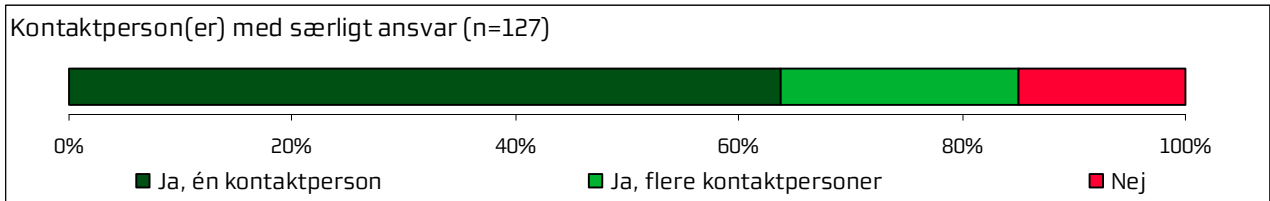
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	93%	-	-	96%	85%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	26%	-	-	45%*	26%	34%*
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?	46%	-	-	49%	29%*	40%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88%	-	-	96%*	70%*	88%

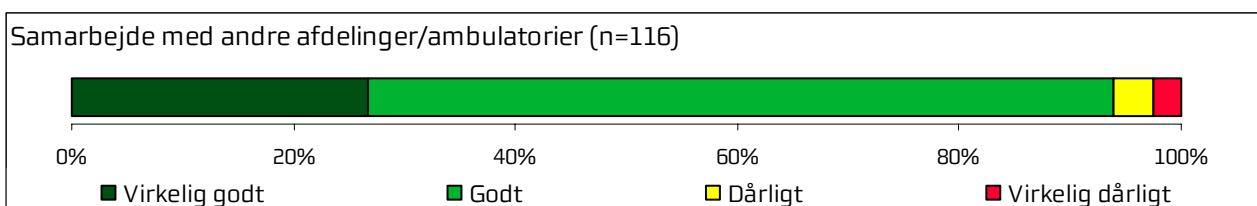
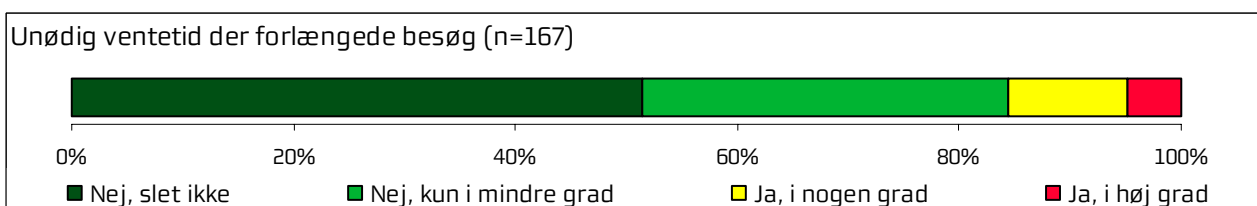
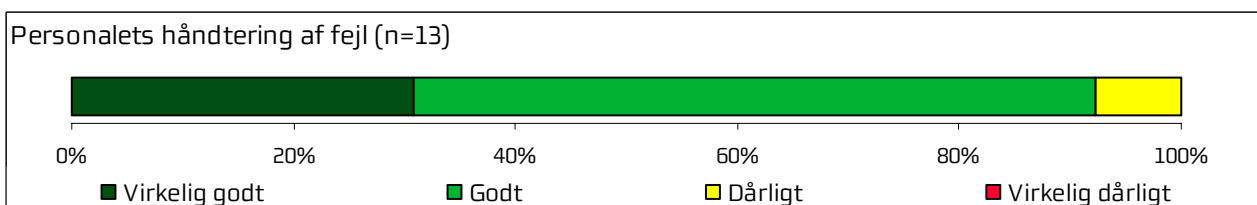
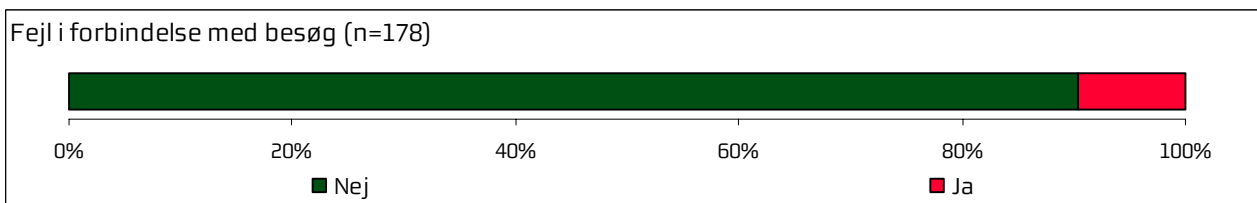
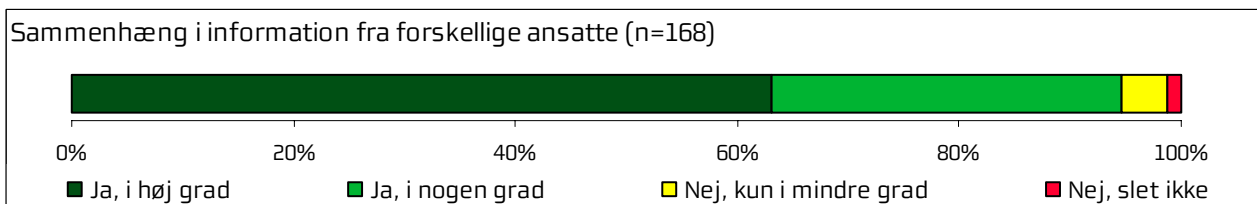
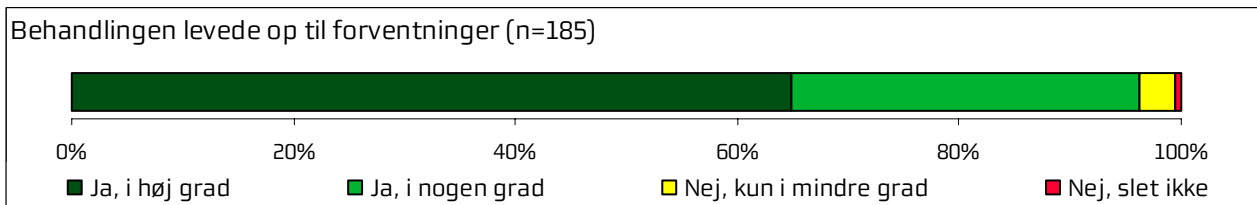
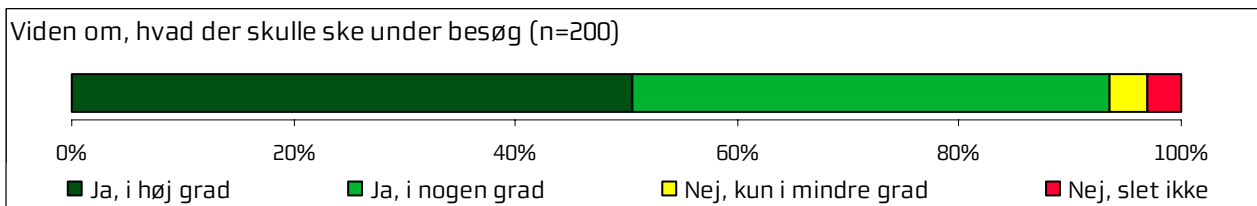
4.3 Personale



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?	85%	-	-	95%*	75%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	98%	89%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	96%	84%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	94%	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	98%	91%*	95%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	94%*	98%

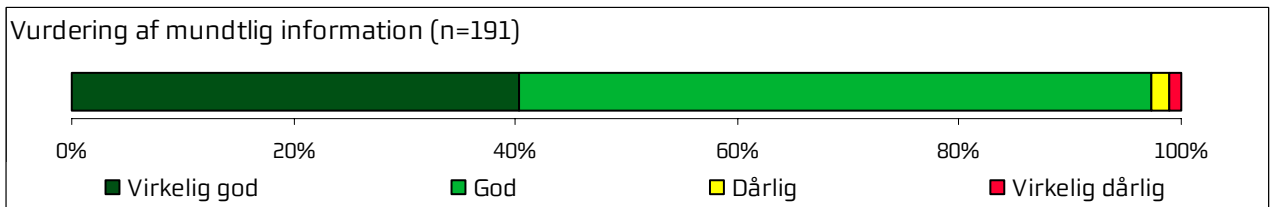
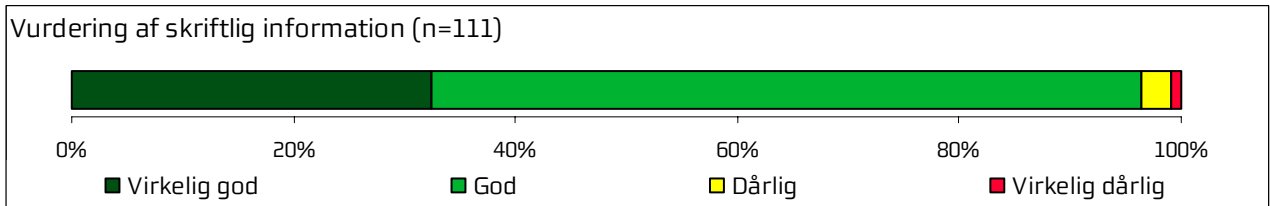
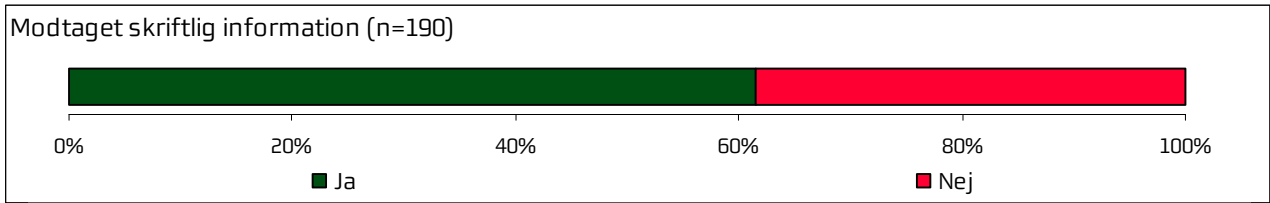
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	94%	78%*	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	98%	86%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	98%*	84%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	92%	-	-	93%	58%*	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84%	-	-	96%*	84%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	98%	85%*	93%

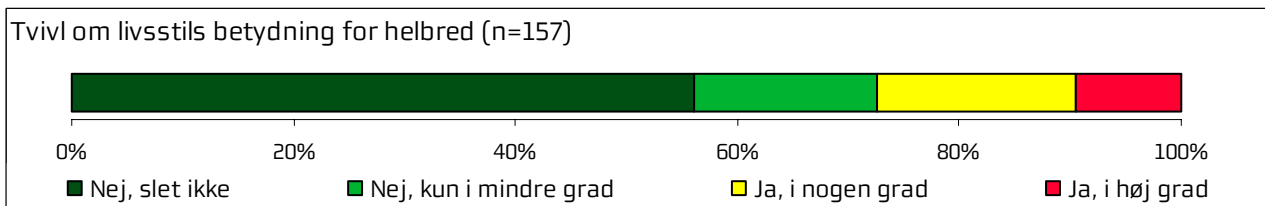
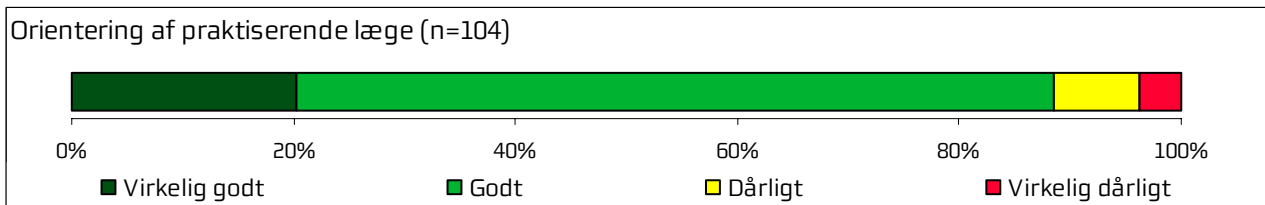
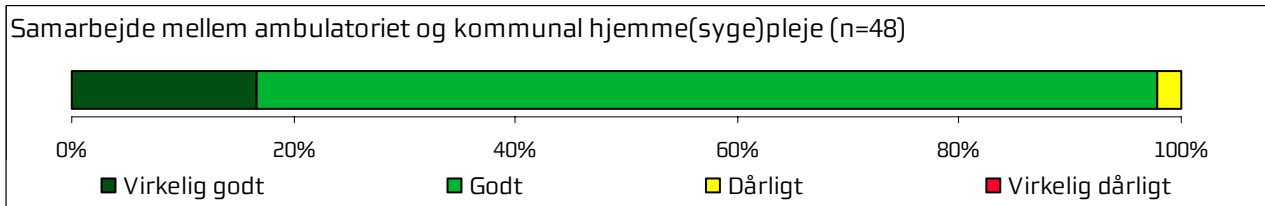
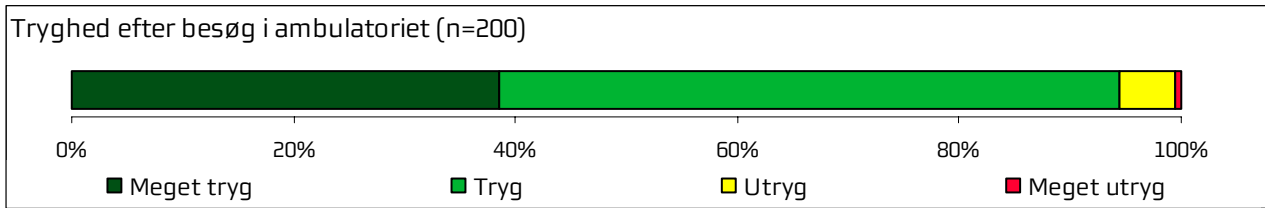
4.5 Information



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?	62%	-	-	71%*	48%*	60%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	88%*	96%

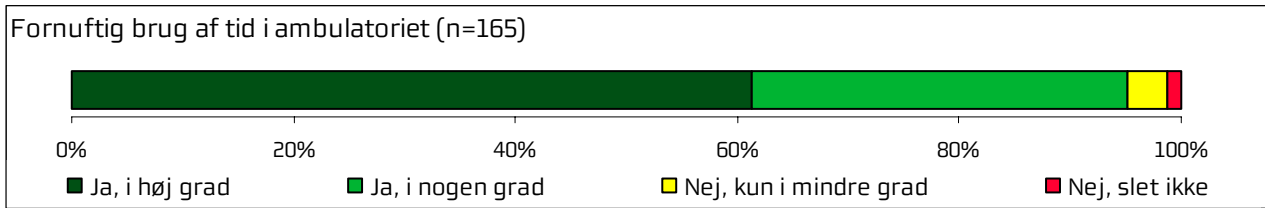
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	95%	-	-	97%	89%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98%	-	-	100%	82%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	92%	69%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	87%*	67%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	99%*	92%	96%

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 ambulans 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
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 4. 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"/>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. 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?					

Lebetnr.: >>lobnr.<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbetr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

26. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	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"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	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"/>	
29. 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 <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> 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"/>
32. 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"/>	
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)		204	394
Køn	Mand	58%	55%
	Kvinde	42%	45%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	8%	10%
	40-59 år	32%	40%
	60-79 år	51%	40%
	80 år eller derover	7%	9%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		204	100
Alder	0-19	2	1%
	20-39	17	8%
	40-59	65	32%
	60-79	105	51%
	80-	15	7%
Køn	Mand	118	58%
	Kvinde	86	42%
Skema udfyldt af	Patienten	188	94%
	Pårørende	11	6%
Modersmål	Dansk	191	95%
	Ikke dansk	10	5%
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	51	26%
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	33	17%
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	41	21%
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	12	6%
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	21	11%
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	42	21%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		33	65	2	1	187	11	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	29	65	0	6	17	0	
	40-59	31	68	2	0	62	1	
	60-79	35	64	1	0	91	10	
	80-	40	60	0	0	15	0	
Køn	Mand	37	60	3	0	111	4	
	Kvinde	28	71	0	1	76	7	
Skema udfyldt af	Patienten	34	64	1	1	174	10	
	Pårørende	0	90	10	0	10	1	
Modersmål	Dansk	34	64	2	0	177	11	
	Ikke dansk	20	70	0	10	10	0	
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	38	60	2	0	48	1	
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	35	62	4	0	26	5	
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	39	58	0	3	38	2	
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	55	45	0	0	11	1	
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	25	75	0	0	20	1	
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	20	78	3	0	40	1	

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		38	60	2	1	199
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	29	65	0	6	17
	40-59	38	61	2	0	64
	60-79	41	58	1	0	101
	80-	40	60	0	0	15
Køn	Mand	42	56	3	0	115
	Kvinde	33	65	0	1	84
Skema udfyldt af	Patienten	39	59	1	1	185
	Pårørende	9	82	9	0	11
Modersmål	Dansk	39	60	2	0	189
	Ikke dansk	30	60	0	10	10
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	45	53	2	0	49
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	42	55	3	0	31
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	35	63	0	3	40
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	67	33	0	0	12
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	38	62	0	0	21
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	24	76	0	0	42

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		24	69	5	2	169	29	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	15	54	15	15	13	4	
	40-59	21	74	4	2	57	8	
	60-79	27	68	4	1	84	15	
	80-	21	79	0	0	14	1	
Køn	Mand	25	68	5	2	100	14	
	Kvinde	22	71	4	3	69	15	
Skema udfyldt af	Patienten	25	68	5	3	154	28	
	Pårørende	0	100	0	0	10	1	
Modersmål	Dansk	25	69	4	2	157	29	
	Ikke dansk	0	80	10	10	10	0	
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	39	59	2	0	41	8	
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	20	68	8	4	25	6	
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	23	71	3	3	35	6	
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	50	40	10	0	10	2	
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	11	79	5	5	19	2	
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	9	83	6	3	35	5	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		44	54	2	0	199	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	41	53	6	0	17	0	
	40-59	41	56	3	0	63	2	
	60-79	46	54	0	0	102	0	
	80-	53	47	0	0	15	0	
Køn	Mand	47	52	1	0	114	1	
	Kvinde	40	58	2	0	85	1	
Skema udfyldt af	Patienten	44	54	2	0	183	2	
	Pårørende	27	73	0	0	11	0	
Modersmål	Dansk	44	55	1	0	187	2	
	Ikke dansk	30	60	10	0	10	0	
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	66	34	0	0	50	0	
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	32	68	0	0	31	0	
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	45	50	5	0	40	1	
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	67	33	0	0	12	0	
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	35	65	0	0	20	1	
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	26	74	0	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		26	61	13	195	4
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	24	53	24	17	0
	40-59	20	62	18	65	0
	60-79	27	64	9	97	3
	80-	43	57	0	14	1
Køn	Mand	26	61	13	110	3
	Kvinde	25	61	14	85	1
Skema udfyldt af	Patienten	26	61	13	180	3
	Pårørende	20	60	20	10	1
Modersmål	Dansk	26	60	14	183	4
	Ikke dansk	20	70	10	10	0
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	23	71	6	48	2
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	37	60	3	30	0
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	25	58	18	40	0
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	33	67	0	12	0
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	30	50	20	20	1
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	14	62	24	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		56	36	8	122	2
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	69	23	8	13	0
	40-59	50	39	11	46	0
	60-79	57	36	7	56	2
	80-	57	43	0	7	0
Køn	Mand	57	34	9	68	2
	Kvinde	54	39	7	54	0
Skema udfyldt af	Patienten	55	36	9	112	2
	Pårørende	67	33	0	6	0
Modersmål	Dansk	54	38	9	114	2
	Ikke dansk	83	17	0	6	0
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	58	42	0	31	0
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	71	29	0	14	0
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	67	21	13	24	2
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	86	14	0	7	0
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	38	54	8	13	0
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	41	44	16	32	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		15	31	28	27	127	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	8	23	46	23	13	0	
	40-59	19	27	27	27	48	1	
	60-79	14	36	22	28	58	1	
	80-	14	29	29	29	7	0	
Køn	Mand	14	34	24	28	71	2	
	Kvinde	16	27	32	25	56	0	
Skema udfyldt af	Patienten	15	31	26	29	117	2	
	Pårørende	0	50	50	0	6	0	
Modersmål	Dansk	14	30	29	28	118	2	
	Ikke dansk	14	57	14	14	7	0	
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	13	48	29	10	31	0	
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	31	19	19	31	16	0	
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	15	26	22	37	27	1	
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	14	14	43	29	7	0	
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	8	33	25	33	12	1	
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	12	27	33	27	33	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		8	80	10	2	193	6	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	6	82	6	6	17	0	
	40-59	10	79	11	0	62	1	
	60-79	8	80	10	2	98	5	
	80-	7	86	7	0	14	0	
Køn	Mand	10	77	13	1	111	4	
	Kvinde	6	84	7	2	82	2	
Skema udfyldt af	Patienten	8	80	10	2	178	5	
	Pårørende	20	70	10	0	10	1	
Modersmål	Dansk	8	80	11	1	181	6	
	Ikke dansk	20	70	0	10	10	0	
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	10	81	8	0	48	2	
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	7	86	4	4	28	3	
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	7	76	15	2	41	0	
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	9	64	18	9	11	0	
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	15	70	15	0	20	0	
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	2	90	7	0	42	0	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		64	21	15	127
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	71	14	14	14
	40-59	58	29	13	38
	60-79	66	16	18	62
	80-	64	27	9	11
Køn	Mand	65	21	13	75
	Kvinde	62	21	17	52
Skema udfyldt af	Patienten	60	23	16	116
	Pårørende	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	62	22	16	119
	Ikke dansk	86	14	0	7
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	69	22	9	45
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	44	22	33	9
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	56	6	38	16
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	70	20	10	10
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	71	14	14	7
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	61	28	11	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?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		33	63	3	1	180	19	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	56	38	0	6	16	1	
	40-59	33	62	5	0	61	3	
	60-79	30	66	2	1	86	15	
	80-	27	73	0	0	15	0	
Køn	Mand	36	61	3	1	107	8	
	Kvinde	29	67	3	1	73	11	
Skema udfyldt af	Patienten	34	62	3	1	165	18	
	Pårørende	20	80	0	0	10	1	
Modersmål	Dansk	32	64	3	1	169	18	
	Ikke dansk	44	44	0	11	9	1	
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	47	53	0	0	47	3	
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	17	78	0	4	23	6	
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	37	55	5	3	38	3	
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	60	30	10	0	10	2	
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	26	68	5	0	19	2	
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	15	83	3	0	40	2	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	93	7	200
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	6	81	13	16
	40-59	0	98	2	65
	60-79	0	91	9	102
	80-	0	100	0	15
Køn	Mand	0	93	7	117
	Kvinde	1	93	6	83
Skema udfyldt af	Patienten	1	93	7	184
	Pårørende	0	91	9	11
Modersmål	Dansk	0	94	6	189
	Ikke dansk	11	78	11	9
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	2	94	4	51
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	0	93	7	30
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	0	95	5	40
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	0	92	8	12
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	0	95	5	21
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	0	88	12	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?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	92	7	113	90
Alder	0-19	-	-	-	0	2
	20-39	10	80	10	10	7
	40-59	0	97	3	34	31
	60-79	0	92	8	61	43
	80-	0	88	13	8	7
Køn	Mand	0	91	9	67	50
	Kvinde	2	93	4	46	40
Skema udfyldt af	Patienten	1	91	8	99	88
	Pårørende	0	100	0	9	2
Modersmål	Dansk	0	92	8	103	88
	Ikke dansk	13	88	0	8	2
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	3	94	3	32	19
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	0	85	15	20	12
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	0	95	5	20	21
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	0	100	0	3	9
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	0	90	10	10	11
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	0	92	8	25	17

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		65	33	2	0	183	17	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	56	38	6	0	16	1	
	40-59	75	24	2	0	63	2	
	60-79	60	39	1	0	89	13	
	80-	69	31	0	0	13	1	
Køn	Mand	61	37	2	0	107	8	
	Kvinde	71	28	1	0	76	9	
Skema udfyldt af	Patienten	66	32	2	0	169	15	
	Pårørende	44	56	0	0	9	2	
Modersmål	Dansk	66	33	1	0	174	15	
	Ikke dansk	43	43	14	0	7	2	
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	68	32	0	0	47	4	
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	64	36	0	0	25	5	
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	63	34	3	0	35	5	
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	92	8	0	0	12	0	
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	70	25	5	0	20	1	
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	58	40	3	0	40	2	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		86	13	1	1	189	13
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	75	19	0	6	16	1
	40-59	86	13	2	0	64	1
	60-79	86	14	0	0	94	9
	80-	93	7	0	0	14	1
Køn	Mand	84	15	1	0	112	5
	Kvinde	88	10	0	1	77	8
Skema udfyldt af	Patienten	85	14	1	1	175	11
	Pårørende	100	0	0	0	9	2
Modersmål	Dansk	87	13	1	0	179	11
	Ikke dansk	63	25	0	13	8	2
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	85	15	0	0	48	3
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	85	15	0	0	27	4
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	84	13	0	3	38	3
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	100	0	0	0	12	0
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	86	10	5	0	21	0
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	82	18	0	0	39	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		51	43	4	3	200	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	59	29	0	12	17	0	
	40-59	46	43	9	2	65	0	
	60-79	52	44	1	3	101	3	
	80-	53	47	0	0	15	0	
Køn	Mand	48	45	5	2	114	3	
	Kvinde	53	41	1	5	86	0	
Skema udfyldt af	Patienten	52	42	3	3	184	3	
	Pårørende	18	73	0	9	11	0	
Modersmål	Dansk	52	43	3	2	189	2	
	Ikke dansk	22	44	0	33	9	1	
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	58	38	4	0	50	1	
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	44	53	0	3	32	0	
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	32	49	12	7	41	0	
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	83	17	0	0	12	0	
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	57	33	0	10	21	0	
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	55	45	0	0	40	2	

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		65	31	3	1	185	18	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	75	19	0	6	16	1	
	40-59	66	31	3	0	62	3	
	60-79	62	34	3	0	93	11	
	80-	69	31	0	0	13	2	
Køn	Mand	62	35	4	0	110	7	
	Kvinde	69	27	3	1	75	11	
Skema udfyldt af	Patienten	64	33	2	1	169	18	
	Pårørende	64	27	9	0	11	0	
Modersmål	Dansk	65	33	3	0	175	16	
	Ikke dansk	75	13	0	13	8	2	
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	72	23	4	0	47	4	
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	60	37	3	0	30	2	
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	65	27	5	3	37	4	
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	100	0	0	0	11	1	
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	52	43	5	0	21	0	
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	58	42	0	0	36	6	

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		63	32	4	1	168	29
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	53	35	6	6	17	0
	40-59	65	28	7	0	57	6
	60-79	66	32	3	0	79	21
	80-	57	36	0	7	14	1
Køn	Mand	63	32	5	0	101	16
	Kvinde	63	31	3	3	67	13
Skema udfyldt af	Patienten	65	30	4	1	155	26
	Pårørende	50	50	0	0	8	3
Modersmål	Dansk	65	31	3	1	157	28
	Ikke dansk	33	44	11	11	9	1
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	66	32	2	0	44	6
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	67	24	10	0	21	8
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	62	29	6	3	34	5
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	80	20	0	0	10	2
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	61	28	6	6	18	3
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	61	37	3	0	38	4

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	140	47
Alder	0-19	-	-	1	0
	20-39	100	0	12	5
	40-59	98	2	48	14
	60-79	97	3	67	26
	80-	100	0	12	2
Køn	Mand	96	4	84	23
	Kvinde	100	0	56	24
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	128	45
	Pårørende	100	0	7	2
Modersmål	Dansk	98	2	134	41
	Ikke dansk	100	0	4	6
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	97	3	34	15
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	100	0	17	8
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	96	4	23	18
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	100	0	10	0
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	100	0	16	3
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	100	0	36	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	173
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	88	13	16
	40-59	96	4	57
	60-79	99	1	86
	80-	100	0	13
Køn	Mand	97	3	100
	Kvinde	97	3	73
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	160
	Pårørende	100	0	8
Modersmål	Dansk	97	3	163
	Ikke dansk	100	0	8
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	98	2	45
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	100	0	21
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	95	5	38
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	100	0	10
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	94	6	18
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	97	3	37

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		97	3	172
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	94	6	16
	40-59	91	9	57
	60-79	100	0	84
	80-	100	0	14
Køn	Mand	96	4	99
	Kvinde	97	3	73
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	159
	Pårørende	100	0	8
Modersmål	Dansk	96	4	162
	Ikke dansk	100	0	8
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	100	0	46
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	100	0	20
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	95	5	37
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	100	0	10
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	94	6	18
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	92	8	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		92	8	90
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	11
	40-59	84	16	31
	60-79	100	0	40
	80-	83	17	6
Køn	Mand	95	5	55
	Kvinde	89	11	35
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	79
	Pårørende	83	17	6
Modersmål	Dansk	93	7	83
	Ikke dansk	100	0	5
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	92	8	26
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	100	0	13
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	78	22	18
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	-	-	3
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	100	0	12
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	94	6	16

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?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		%	%	%	%	n	n
Alle		31	62	8	0	13	1
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	2	0
	40-59	38	50	13	0	8	1
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	29	57	14	0	7	0
	Kvinde	33	67	0	0	6	1
Skema udfyldt af	Patienten	36	55	9	0	11	1
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	31	62	8	0	13	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	-	-	-	-	4	0
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	-	-	-	-	0	0
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	60	40	0	0	5	1
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	-	-	-	-	0	0
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	-	-	-	-	1	0
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	-	-	-	-	3	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		51	33	11	5	167	15
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	63	13	25	0	16	0
	40-59	52	34	9	5	58	3
	60-79	52	35	10	3	77	12
	80-	36	43	7	14	14	0
Køn	Mand	49	37	7	6	99	9
	Kvinde	54	26	16	3	68	6
Skema udfyldt af	Patienten	51	33	11	5	152	14
	Pårørende	60	30	0	10	10	1
Modersmål	Dansk	50	33	11	5	157	14
	Ikke dansk	75	25	0	0	8	1
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	40	40	12	7	42	3
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	80	16	4	0	25	3
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	54	29	11	6	35	2
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	67	25	8	0	12	0
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	53	24	12	12	17	2
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	33	48	15	3	33	4

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		27	67	3	3	116	37	29
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	1
	20-39	33	50	8	8	12	2	2
	40-59	21	71	5	2	42	4	14
	60-79	28	68	2	2	53	26	10
	80-	33	67	0	0	9	4	2
Køn	Mand	26	67	3	4	73	18	15
	Kvinde	28	67	5	0	43	19	14
Skema udfyldt af	Patienten	27	66	4	3	103	35	29
	Pårørende	11	89	0	0	9	2	0
Modersmål	Dansk	27	68	3	3	109	35	28
	Ikke dansk	33	50	17	0	6	2	1
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	33	67	0	0	30	13	2
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	36	50	7	7	14	6	8
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	36	56	8	0	25	3	8
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	40	60	0	0	5	3	3
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	9	82	9	0	11	6	3
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	14	79	0	7	29	5	4

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		62	38	190
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	76	24	17
	40-59	65	35	63
	60-79	62	38	94
	80-	36	64	14
Køn	Mand	64	36	109
	Kvinde	58	42	81
Skema udfyldt af	Patienten	63	37	175
	Pårørende	36	64	11
Modersmål	Dansk	61	39	180
	Ikke dansk	78	22	9
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	56	44	48
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	59	41	29
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	59	41	39
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	73	27	11
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	75	25	20
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	67	33	39

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		32	64	3	1	111	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	31	62	8	0	13	0
	40-59	21	72	5	3	39	0
	60-79	43	57	0	0	54	0
	80-	20	80	0	0	5	0
Køn	Mand	34	63	3	0	67	0
	Kvinde	30	66	2	2	44	0
Skema udfyldt af	Patienten	31	65	3	1	105	0
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	31	66	2	1	103	0
	Ikke dansk	43	43	14	0	7	0
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	38	58	0	4	26	0
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	29	64	7	0	14	0
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	43	52	4	0	23	0
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	71	29	0	0	7	0
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	27	67	7	0	15	0
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	12	88	0	0	25	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		40	57	2	1	191
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	53	41	0	6	17
	40-59	44	56	0	0	62
	60-79	39	59	2	0	95
	80-	27	67	0	7	15
Køn	Mand	44	54	2	0	111
	Kvinde	35	61	1	3	80
Skema udfyldt af	Patienten	40	58	1	1	176
	Pårørende	36	55	9	0	11
Modersmål	Dansk	38	59	2	1	180
	Ikke dansk	70	20	0	10	10
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	46	52	2	0	46
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	32	64	4	0	28
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	41	56	0	3	39
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	75	25	0	0	12
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	50	45	0	5	20
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	26	71	2	0	42

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		39	56	5	1	200
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	41	47	6	6	17
	40-59	41	58	2	0	64
	60-79	38	56	6	0	102
	80-	33	67	0	0	15
Køn	Mand	42	53	5	0	115
	Kvinde	34	60	5	1	85
Skema udfyldt af	Patienten	39	55	5	1	185
	Pårørende	18	73	9	0	11
Modersmål	Dansk	38	58	4	0	189
	Ikke dansk	40	30	20	10	10
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	40	56	4	0	50
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	26	68	6	0	31
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	40	55	3	3	40
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	83	8	8	0	12
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	38	52	10	0	21
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	36	60	5	0	42

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		17	81	2	0	48	9	137
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	2
	20-39	50	50	0	0	2	1	14
	40-59	13	88	0	0	16	1	46
	60-79	17	78	4	0	23	6	68
	80-	14	86	0	0	7	1	7
Køn	Mand	14	82	4	0	28	2	81
	Kvinde	20	80	0	0	20	7	56
Skema udfyldt af	Patienten	20	78	2	0	41	9	129
	Pårørende	0	100	0	0	5	0	6
Modersmål	Dansk	19	79	2	0	43	9	132
	Ikke dansk	0	100	0	0	4	0	5
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	17	83	0	0	12	2	35
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	33	67	0	0	6	3	21
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	10	90	0	0	10	0	29
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	50	50	0	0	2	0	10
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	0	100	0	0	4	4	12
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	9	82	9	0	11	0	29

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	68	8	4	104	95	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	29	57	0	14	7	10	
	40-59	17	76	7	0	29	35	
	60-79	21	67	9	4	57	44	
	80-	20	70	10	0	10	5	
Køn	Mand	22	66	8	3	59	55	
	Kvinde	18	71	7	4	45	40	
Skema udfyldt af	Patienten	21	67	7	4	94	90	
	Pårørende	13	88	0	0	8	3	
Modersmål	Dansk	20	69	7	4	97	91	
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	4	
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	28	69	3	0	29	22	
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	18	59	14	9	22	10	
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	24	71	6	0	17	23	
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	0	0	0	100	1	10	
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	17	83	0	0	12	9	
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	10	71	14	5	21	19	

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		56	17	18	10	157	42
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	33	42	17	8	12	5
	40-59	63	11	19	7	54	10
	60-79	56	14	19	10	78	23
	80-	50	33	8	8	12	3
Køn	Mand	51	18	23	8	92	23
	Kvinde	63	14	11	12	65	19
Skema udfyldt af	Patienten	57	15	17	10	143	41
	Pårørende	30	30	30	10	10	1
Modersmål	Dansk	56	17	16	10	149	39
	Ikke dansk	43	0	57	0	7	3
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	55	11	26	8	38	12
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	61	26	9	4	23	8
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	53	20	17	10	30	10
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	83	0	0	17	6	6
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	63	5	16	16	19	2
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	54	22	19	5	37	4

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Ja, i høj grad %	Ja, i nogen grad %	Nej, kun i mindre grad %	Nej, slet ikke %		
Alle		61	34	4	1	165	26
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	50	38	6	6	16	0
	40-59	64	32	3	0	59	3
	60-79	60	36	4	0	77	21
	80-	73	27	0	0	11	2
Køn	Mand	63	33	3	1	100	12
	Kvinde	58	35	5	2	65	14
Skema udfyldt af	Patienten	63	33	4	1	152	24
	Pårørende	40	50	0	10	10	1
Modersmål	Dansk	63	33	3	1	156	25
	Ikke dansk	38	38	13	13	8	1
Afsnit	Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	61	34	3	3	38	9
	Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	68	32	0	0	25	6
	Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	61	31	6	3	36	3
	Medicinsk allergologisk Ambulatorium	90	10	0	0	10	2
	Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium	68	21	11	0	19	1
	Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	47	50	3	0	34	4








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.




Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Det ville være godt, hvis man blev REGISTRERET når man ankom. Det føles lidt forkert bare at gå hen og sætte mig, når INGEN HAR SET ÉN.	Virkelig godt
	2	De var meget omsorgsfulde.	Godt
	4	Mine besøg i ambulatoriet er altid forløbet meget tilfredsstillende og jeg kan kun rose personalet for deres altid venlige modtagelse. Jeg føler mig altid godt tilpas ved at møde op til ambulatoriebesøg, da jeg kun mødte smilende og venlige sygeplejersker og læger.	Virkelig godt
	6	Kun godt.	Godt
	8	Den meget venlige og positive måde både læger og sygeplejerske svarer og forklarer på, har hjulpet mig i mit forløb.	Virkelig godt
	10	Eftersamtalen med en læge var suverænt godt. Man blev lyttet til, taget alvorlig, fik en virkelig fin og faglig forklaring. Virkelig flot.	Godt
	12	Det har været godt, at den samme sygeplejerske har fulgt mig. Lægerne har været meget skiftende.	Godt

Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Jeg har fået en rigtig god information inden besøget, og modtaget med megen venlighed af personalet.	Virkelig godt
	7	Meget venligt personale, god kontakt.	Virkelig godt
	10	Det var ikke et decideret venteværelse, men et hjørne for enden af gangen, og man blev kaldt op så ingen var i tvivl om, at man var der. Lidt mere diskretion ønskeligt.	Godt

Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Blodprøver.	Dårligt
	12	Uheldig marvprøve/uøvet læge.	Godt




Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg har langt til ambulatoriet og må derfor vente på handicapkørsel. Jeg kan komme til at vente en time til halvanden time. I den ventetid får jeg kaffe og smørrebrød, ligesom jeg får tilbudt en seng, så jeg kan hvile mig i ventetiden. Det er ok!	Virkelig godt
4	Behandlingsforløbet er meget tilfredsstillende, dog ville jeg gerne have et andet fabrikat med mindre bivirkninger. Jeg har erfaret, at man kan få andre fabrikater, som skulle have færre bivirkninger. Jeg har ønsket sidstnævnte, men der er intet sket. Begrundelsen er antageligt, at man ikke fører dem på Holstebro Regionshospital.	Virkelig godt
5	Undertegnede er meget tilfreds med sin behandling.	Godt
9	Sidste besøg var helt overflødigt og spild af tid. Det kunne have været meddelt per post eller telefon.	Dårligt
10	Fik absolut for lidt lokalbedøvelse for knoglemarvsbiopsi. Lægen var ikke i tvivl om, at det var smertefuldt, men reagerede ikke!	Godt
11	Lige fra den første undersøgelse og til den efterbehandling, der snart er afsluttet, er jeg blevet mødt med stor professionalisme og menneskelig varme. Jeg har følt mig i virkelig gode hænder, og det har betydet alt for mig.	Virkelig godt
12	Meget dårlige perioder efter/mellem kemobehandlingen, især i de sidste måneder i forløbet. Blev afhjulpet i nogen grad ved indlæggelse og blodtransfusion i stationær afdeling.	Godt




Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg synes, jeg fik en god behandling.	Godt
	8	Jeg har min patientbog med medicinskema, blodprøveresultater og mødetider - det har fungeret rigtig godt.	Virkelig godt
	12	Det er betryggende at blive indkaldt til kontrolprøve, inkl. CT-scanning, løbende.	Godt




Hjerteremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Jeg er helt tilfreds med behandling fra ALLE ambulatoriet.	Virkelig godt
	5	De er altid søde og hjælpsomme på hjerteremedicinsk afdeling i Holstebro. Mange tak for det.	Virkelig godt
	9	En ventetid på fem måneder på denne undersøgelse er aldeles uacceptabel og indikerer et system med ellers dygtige, venlig, professionelle folk som totalt mangler overordnet styring og ledelse. Det er virkelig ÆRGERLIGT.	Virkelig godt



Hjerteremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Mange udsættelser, der gik et halvt år før alt var ordnet. Der er længe at være på diagnose.	Godt
	2	Mange ældre, der bliver afhentet i patientbefordringens biler, oplever, at der går hele dage med en undersøgelse eller behandling, selv om selve behandlingen kun varer under en halv time. Det må kunne gøres bedre med en relevant planlægning.	Godt
	3	Jeg er meget tilfreds med behandlingen, som var i Holstebro, Herning og Skejby. Det var en fin behandling, jeg modtog.	Intet svar




Hjerteremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg oplevede, at afdelingerne ikke talte sammen.	Godt
	6	Utroligt sødt og meget kompetent personale. Jeg kan kun sige stor tak for god behandling.	Virkelig godt

Hjerteremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	7	Jeg skulle have foretaget en operation. Det skulle have været gjort for en måned siden, men de havde glemt det. Så ringede jeg og spurgte, om det ikke var nødvendigt. Uha da da. Jeg er bange.	Godt
	8	Gennem min huslæge.	Intet svar

Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg synes, at de skulle forklare indkaldelse, hvorfor man blev indkaldt, og hvad de vil gøre. Jeg synes, at man skulle først snakke med en sygeplejerske/læge for at få en ordentlig forklaring om proceduren, INDEN man skal få en behandling/undersøgelse. Patienten skulle have muligheden for at spørge om noget, få en forklaring og give samtykke eller sige fra. De forventer bare, at vi skal gøre, hvad de siger, men det er mig, der har ansvaret for min krop. Jeg synes, at man skulle have muligheden for at få behandling i ens egen kommune, når det er en rutineprocedure som en mantoux test.	Virkelig dårligt
3	Byde velkommen. Informere om ventetid. Pas på at det er lyt!/tavshedspligt.	Godt
4	Personalet har altid været imødekommende og har aldrig virket stresset.	Godt
5	Selve forløbet, fra jeg ankom til jeg forlod stedet, gik rigtig godt. Jeg for vild, men søde mennesker hjalp mig på rette vej. Virkelig god service og god information.	Virkelig godt
6	Hurtigere indkaldelse.	Godt
7	Jeg synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.	Godt
8	Når der nu er ventetid ved personalets frokostpause, kunne de godt sørge for, at der var VARM kaffe til patienterne.	Godt
10	Jeg er meget tilfreds med mine besøg, og de serverede en kop kaffe, mens jeg ventede på at komme ind, fin service.	Virkelig godt
12	Syntes, at der var tid til menneskelig omsorg, alle var dygtige til deres arbejde.	Godt






Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Meget gammelt hospital. Trænger til bedre forhold for patienter og personale.	Godt
2	Jeg fik indkaldelse til sygehusets lungeafsnit. Der var ingen forklaring hvorfor, så jeg ringede og spurgte. De fortalte mig, at jeg havde været i kontakt med en person, som havde tuberkulose, så de vil undersøge mig. Jeg spurgte, hvordan de vil undersøge mig, og de sagde, at det er bare en manitoux test. Jeg spurgte, hvorfor jeg skulle køre til en anden kommune bare for en manitoux, men de sagde, at man skal komme til Holstebro for en manitoux test (40 min. kørsel for mig). Det var svært at finde lungeafsnittet og receptionen, da jeg kom, men hun var venlig, og hun bad mig om at gå ned til en anden afdeling først (røntgenbillede). Jeg ventede der indtil en person kaldte mit navn. Han tog mig ind til et lokale, og han begyndte at forklare, hvad han vil gøre vedrørende røntgenbilledet. Jeg sagde, at jeg gerne vil snakke med en læge først. Jeg havde ingen symptomer og jeg havde kontakt med personen for cirka ni mdr. siden. De havde fortalt mig i telefonen, at det kun var en manitoux, og jeg så ikke en grund til at tage et røntgenbillede, når jeg ikke havde symptomer.	Virkelig dårligt
3	Der var ingen til at sige goddag eller give info om ventetid. Venteværelset var på gangen i afdelingen. Alt for lille og lydt! Manglende koordination med tid i røntgen til ambulatoriet. Fint med kaffe/te/vand.	Godt
6	Blev henvist af lægen i sommeren 2008, fik ingen besked før 2 måneder senere? Ringer pr. telefon. Får at vide at turen er rykket frem fra foråret 2009 til vinteren 2009, indkaldelse senere efter telefonsamtale. "Behandl dine medmennesker som du selv ønsker at blive behandlet". Havde man været et dyr var man måske blevet aflivet.	Godt
12	Jeg og mine pårørende er blevet godt modtaget. Ved ventetid midt mellem to undersøgelser, er der blevet tilbudt kaffe samt orienteret om, hvor lang ventetiden ca. ville være.	Godt

Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Telefontaltid ikke registreret.	Godt
	4	Fejl i blodprøvebestilling.	Godt
	10	Jeg ønskede svar på følgevirkning af respiratorbehandling, men det fik jeg ikke efterfølgende, kun på et af to spørgsmål.	Virkelig godt
	11	Troede, jeg var indkaldt til nærmere undersøgelse for udredning, men det var i højere grad en samtale med lægen.	Intet svar
	12	En læge havde misforstået en dato, derfor lang ventetid, men der var kaffe samt sat ca. tid på hvor lang ventetid. Følte mig godt behandlet.	Godt





Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	De prøvede at undersøge mig; tage et røntgen, uden en forklaring og uden overhovedet at spørge ind til noget om mig og min medicinske historie eller symptomer - eller at få samtykke til det. Det var heller ikke den behandling, jeg havde fået at vide - over telefonen - at jeg skulle have. De sagde (efter jeg spurgte), at de gerne ville spare tid ved at have en samtale EFTER undersøgelsen, fordi det passede bedre til lægens dagsorden. De sagde også, at de gerne vil starte med både røntgenbilledet OG mantoux testen, fordi så kan de spare tid, i stedet for at kalde mig tilbage, hvis mantouxen viste at jeg havde noget (men jeg tror heller ikke at et røntgen billede er billigt, så det er måske spild af penge). Jeg fik heller ikke lov til at snakke med en læge - kun en sygeplejerske, som ikke ville give mig en mantoux, fordi jeg ikke ville deltage i røntgenbilledet. Jeg synes at jeg hverken blev ordentligt informeret eller behandlet.	Virkelig dårligt
3	Vi havde telefonsamtaler undervejs. Det var godt, da et besøg i perioder var unødvendigt. Lægen fik mit nummer. Ringede som aftalt. Det var svært at komme igennem telefonisk, ambulatoriet lukkede tidligt for telefontiden.	Godt
4	Følges af samme overlæge til alle besøg i ambulatoriet. Personalet ringer til mig, hvis lægen alligevel ikke er i ambulatoriet den aftalte dag. Oplever meget tryk i at blive fulgt af samme læge i hele forløbet - og at personalet i ambulatoriet også husker at kontakte mig ved ændringer. Jeg ved, at ventetiden ofte skyldes, at lægen er optaget af ikke-planlagte patienter/stuegang, men er indstillet på den ventetid, der måtte være.	Godt
5	Alt gik super godt. Ingen problemer.	Virkelig godt
8	Jeg må sige, at det irriterede mig at have været i røntgen og så komme til ambulatoriet og sidde og vente pga. deres frokostpause, specielt når jeg er på sygehuset i arbejdstiden.	Godt
9	Det forløb fint og gnidningsfrit.	Virkelig godt
12	Været godt tilfreds, fornemmer, at alle gør deres bedste, rart med en fast kontaktperson, både medens man er på ambulatoriet, men også, at man kan ringe til vedkommende.	Godt




Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Sygeplejersken sagde, at hun ville drøfte min sag med lægen NN, inden hun ville give mig en mantoux, fordi det var proceduren, at man skal have både mantouxen og røntgenbilledet. Hun sagde, at jeg skulle køre hjem og afvente et svar, hvorefter jeg skulle køre tilbage en anden dag for mantouxen. Jeg bad hende om at give den til mig, så at vi kunne spare tid, fordi jeg skulle have den alligevel, men det ville hun ikke. Kort tid efter fik jeg et brev, hvor hun sagde, at de ikke ville undersøge mig overhovedet. Jeg kan ikke forstå, hvorfor de ville gå fra at prøve at gøre de fleste og dyreste behandlinger til ingenting. Jeg fik ikke en faglig begrundelse.	Virkelig dårligt
	4 Kommer regelmæssigt med nogle måneders mellemrum i ambulatoriet, men kan kontakte ambulatoriet eller læge ved opblussen af sygdom uden at skulle gennem egen læge. Det giver stor tryghed, når man har en kronisk lidelse.	Godt
	5 Alt gik planmæssigt.	Virkelig godt
	12 Har været psykisk påvirket, medens jeg var i ambulatoriet. Har derfor ikke helt forstået alt omkring noget genoptræning, søgte efterfølgende råd hos egen læge.	Godt





Medicinsk allergologisk Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Behandlingen blev forsinket pga. lægens sene tilstedeværelse - det var IKKE pga. det øvrige personale. Alle patienter blev holdt under opsyn. På et tidspunkt overtog en sekretær denne opgave. Fint eksempel på tværfagligt ansvar!	Godt
	4	Har ikke oplevet ting, som, jeg synes, kunne gøres bedre.	Virkelig godt
	6	Allergidagsafsnittet skal have rigtig megen ros for, at de er ekstremt gode til at lytte til patienten og derudfra give en meget individuel behandling. Dette er på baggrund af, at jeg har prøvet at få samme behandling på et andet hospital.	Godt


Medicinsk allergologisk Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	14 måneder fra henvisning til første besøg i ambulatoriet er uacceptabel lang tid efter min opfattelse!	Virkelig godt
	2	For få gode siddestole.	Godt
	3	Måtte rykke for at få en indkaldelse, var blevet glemt i systemet.	Virkelig godt
	5	Trods snævre venteforhold var der intet ubehag på grund af det venlige og smilende personale, som straks var behjælpelige med ekstra stole.	Virkelig godt

Medicinsk allergologisk Ambulatorium



Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar
	4	Meget venligt og kompetent personale.

**Patientens
samlede
indtryk**
Virkelig godt



Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Føler, der er taget hånd om én på en behagelig måde.	Virkelig godt
	3	Der bør ikke være så lang ventetid, og hvis det skulle ske, bør man orienteres om det.	Godt


Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Det virker generelt som om, det er svært at komme i kontakt med en læge - meget lang ventetid! Sygeplejerskerne er dog utrolig kompetente og yder rigtig god rådgivning og har en kontinuitet og indsigt, som sjældent opleves hos lægen.	Godt
	2	Behagelig tone.	Virkelig godt

Medicinsk endokrinologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Kommunikationen (skriftlige test resultater) fra ambulatoriet har været ubehageligt kort formuleret og ikke ubetinget lette at forstå. Det har ikke været muligt at tolke, om der var en bedring eller forværring af situationen, hvilket naturligvis medfører en del utryghed.	Godt

Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg har savnet en mere uddybende information, da manglen på denne gjorde mig meget usikker. Det er belastende, når man spørger ind til evt. senere behandling, får vi af vide, at det tager vi til den tid.	Godt
3	Når man lider af en kronisk sygdom, er det dejligt at komme på en afdeling, hvor man føler sig tryk og får en god behandling.	Virkelig godt
5	Jeg synes, at personalet arbejder meget professionelt med deres patienter.	Godt
6	Sørge for at koordinere tider til blodprøver og evt. samtale noget bedre og sørge for at materiale fra andre undersøgelser og prøver er til stede.	Godt
7	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem mange år, og både personalet og jeg har et indgående kendskab både til min sygdom og behandlingsformen.	Virkelig godt
9	De kunne godt fortælle lidt mere om ventetiden.	Godt
10	Ambulatoriets personale har altid været behjælpelig på alle mulige måder. Hvis jeg har været utryk, hvis jeg har haft feber og i alle situationer, hvor jeg har haft brug for at snakke med lægen eller med plejepersonalet. Fra første gang hvor jeg kom i ambulatoriet, var man klar over, at jeg var rigtigt ked af at skifte ambulatorium, idet jeg så vidste, at det var helt skidt med mine nyrer. Men alle tog godt imod mig, og NN forklarede mig alt om de forskellige tals betydning, om alt det praktiske, der skulle ske, hvilke undersøgelser han ville lade mig gå igennem, og hvad det hele egentligt drejer sig om i et forståeligt sprog. Under hele forløbet var NN ved min brors, søsters og egen side, så godt han formåede. I dag er jeg hele sygeplejepersonalet og NN evigt taknemmelig for at være kommet så godt igennem hele dette forløb med nye perspektiver. Vi har rejst flere gange med posedialyse - dog blot et enkelt skift med flere lægebrev samt al den opbakning fra nyremedicinsk afdeling, som har været nødvendig. Tak alle sammen - I er for mig uundværlige.	Virkelig godt
11	Mit besøg består af først ventetid på 15-30 min. Undersøgelse ved sygeplejerske. Ventetid i 30-45 minutter - denne burde være mindre. Konsultation hos læge.	Godt

Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg blev glædeligt overrasket over, at sygeplejerskerne vidste, hvem jeg er, når jeg ringede ind til afdelingen, og kunne mit navn når jeg kom. Det er betryggende.	Godt
2	Der var opstået en dobbelt inddækning af en mødetid, men der gik lang tid, inden de blev klar over det.	Godt
3	Blev ved første besøg tilbudt, at jeg sammen med ægtefælle kunne deltage i et to dages kursus om min sygdom. VIRKELIG GODT.	Virkelig godt
5	Jeg synes, at jeg blev behandlet ordentlig af personale og læger.	Godt
6	Der var kludder i papirerne og forskellige mødetider til blodprøve og samtale med lægen.	Godt
10	Vedrørende venteværelset formoder jeg, at det er før flytningen til etagen ovenpå. Venteværelset var stadig helt fint på de tidspunkter, hvor jeg har været i ambulatoriet. Mht. ventetid ved første besøg så er det et skøn, men da jeg ikke har oplevet lange ventetider, som har været generende - ja, så har det været helt ok.	Virkelig godt





Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Kludder i tiderne.	Godt


Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Søde og imødekommende personale, som var gode til at tage hånd om mig, da de kunne se min nervøsitet og bekymringer.	Godt
	8	Mit besøg i ambulatoriet var med henblik på døgnblodtryksmåling. Det tog fem minutter af påsætte apparatet og fem minutter at fjerne det 24 timer senere. Jeg har to gange tidligere været igennem samme seance, så jeg kendte proceduren.	Godt
	10	Hele behandlingsforløbet har været fint og fuldført - ingen problemer.	Virkelig godt
	12	Folk er venlige og imødekommende og beklager hvis der måtte være lidt ventetid.	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	Sygeplejerskerne er utroligt søde på dialyseafdelingen.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Jeg var meget nervøs første gang, jeg kom på Dialyseafdelingen for snart to år siden.	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.