

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**

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.....	102
	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:	432
Besvarelser fra afdelingens patienter:	250
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

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

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

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

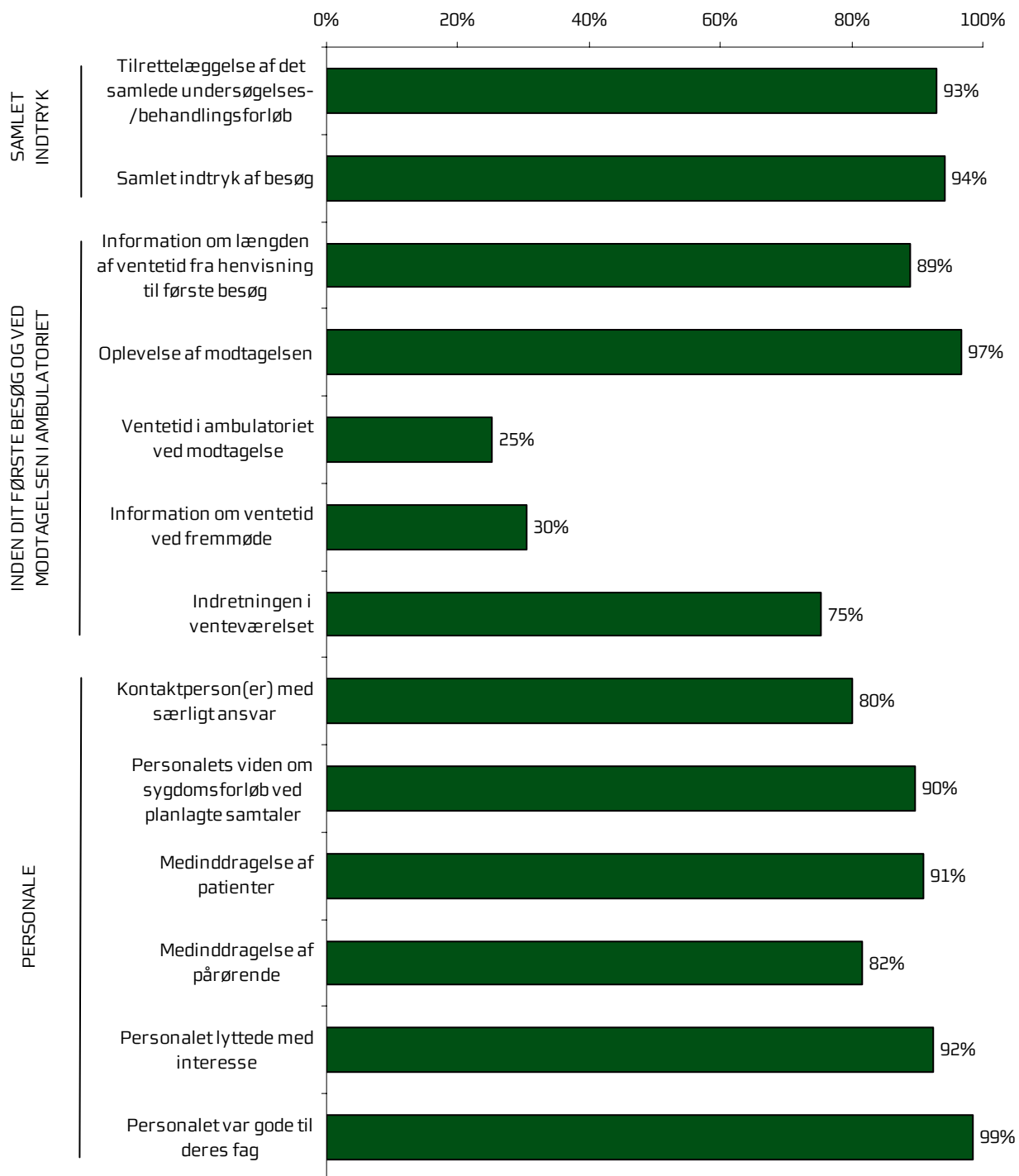
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

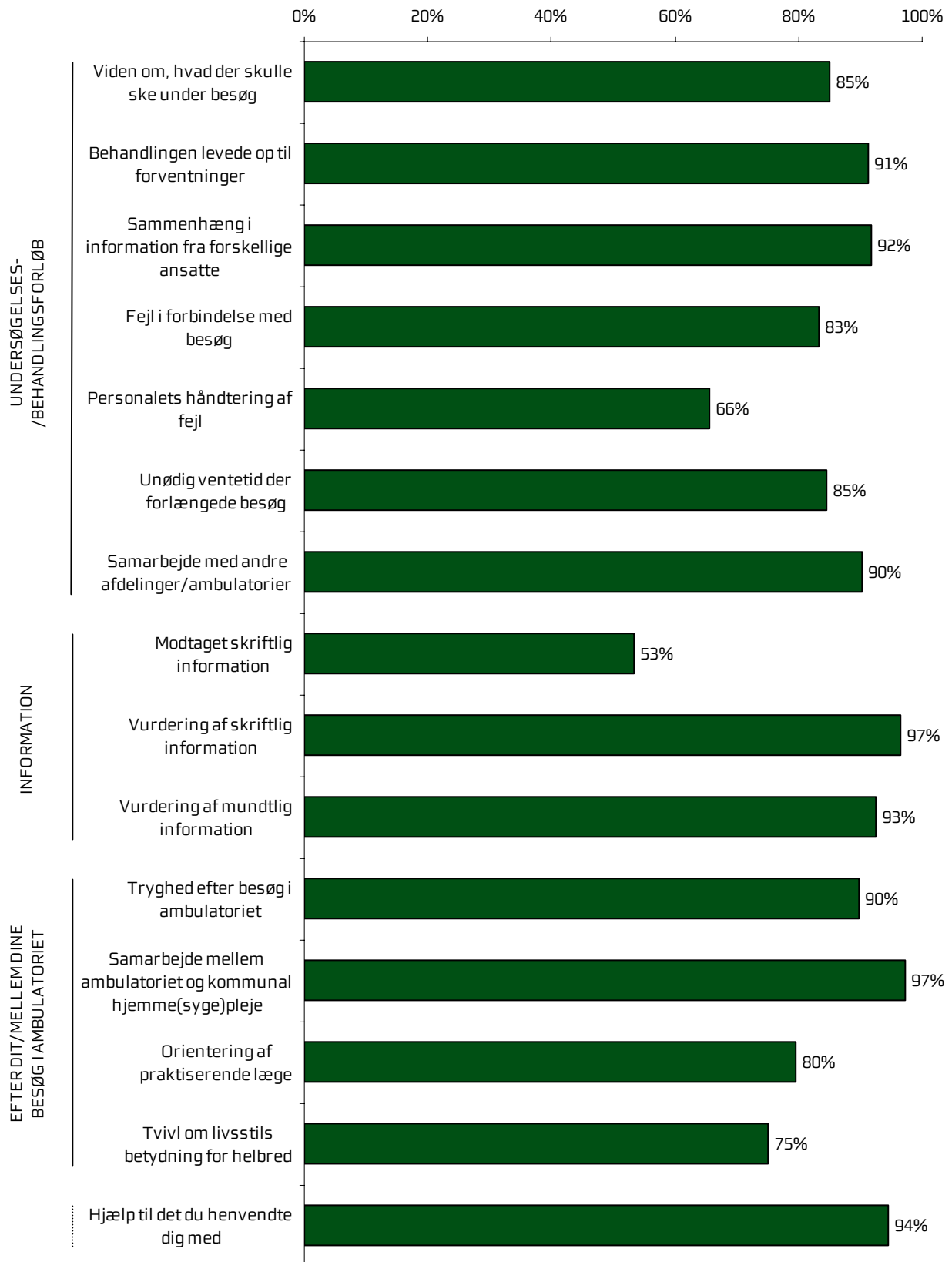
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

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

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

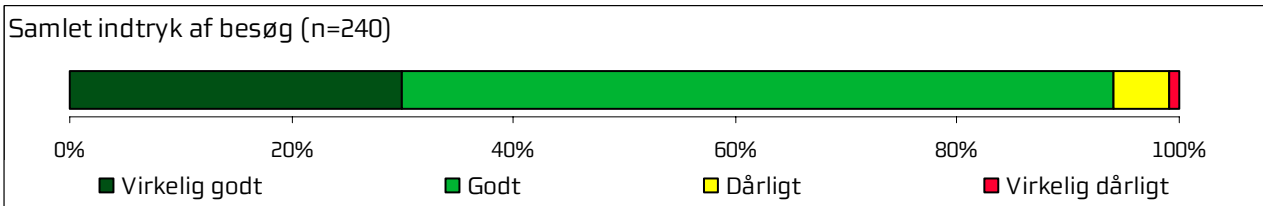
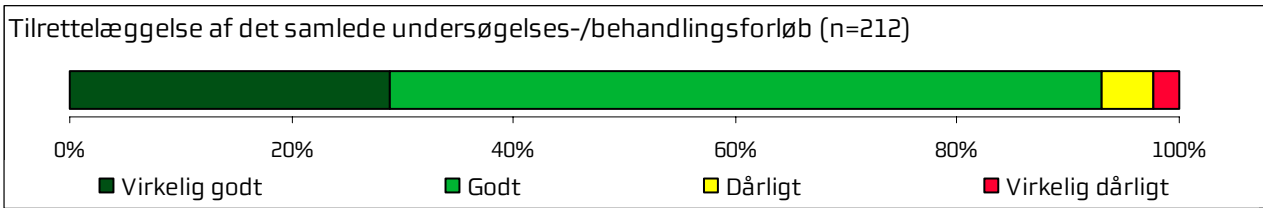
Tilfældige forskelle?

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

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

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

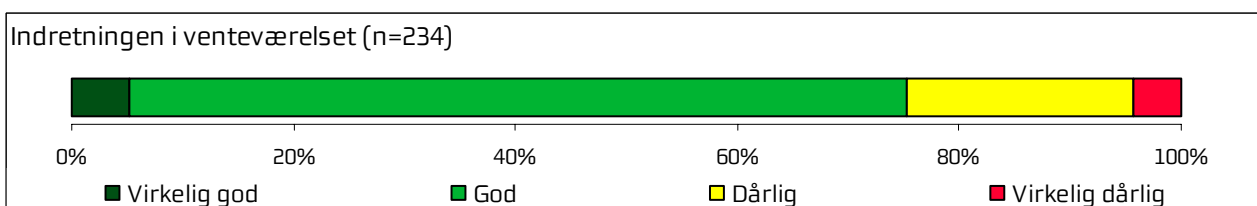
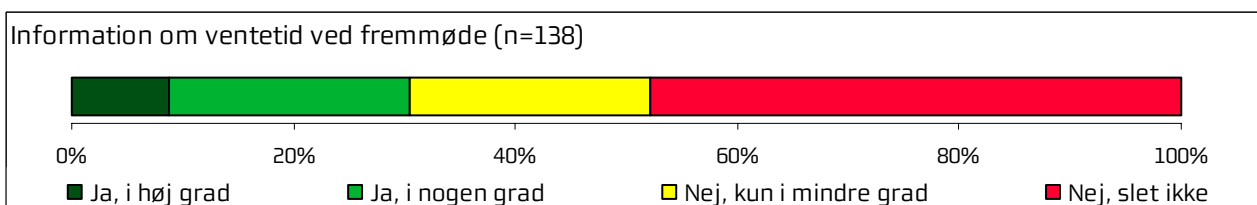
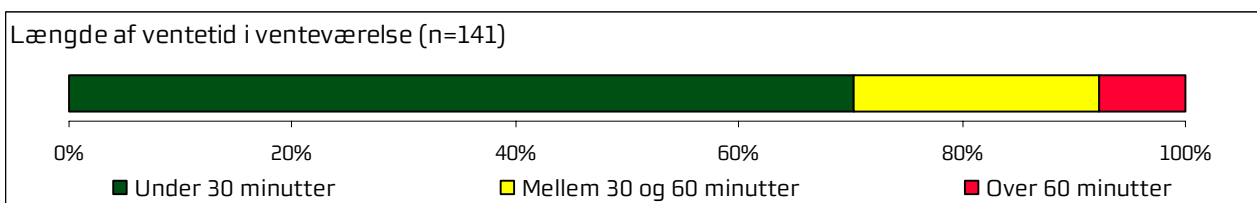
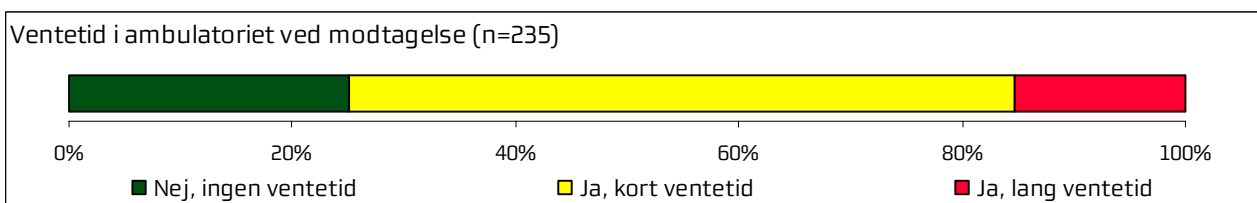
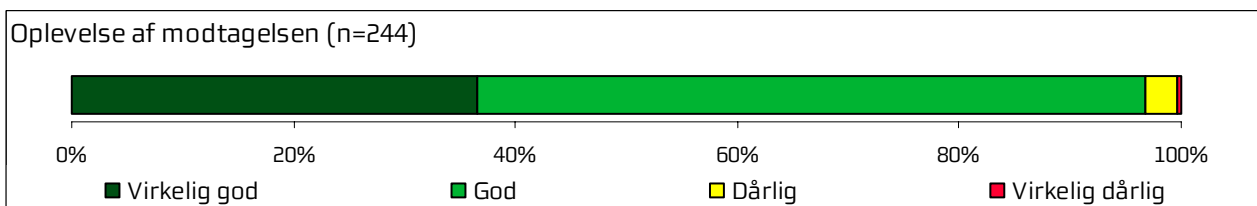
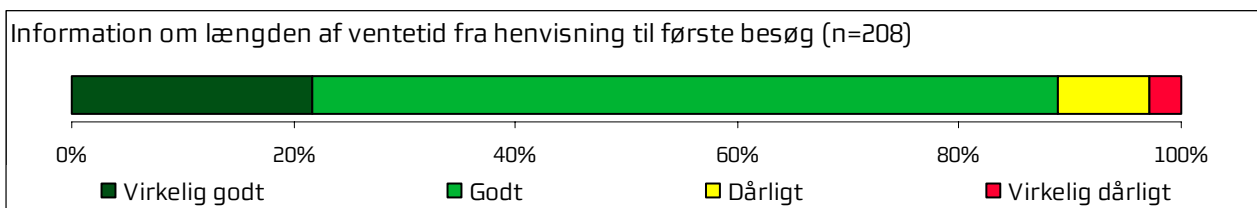
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93%	-	-	95%	91%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	95%	96%

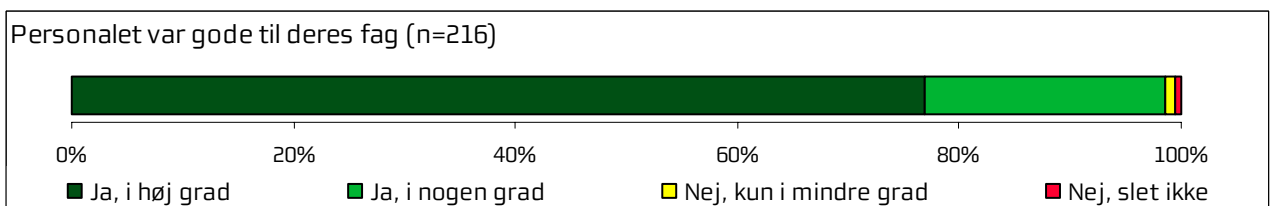
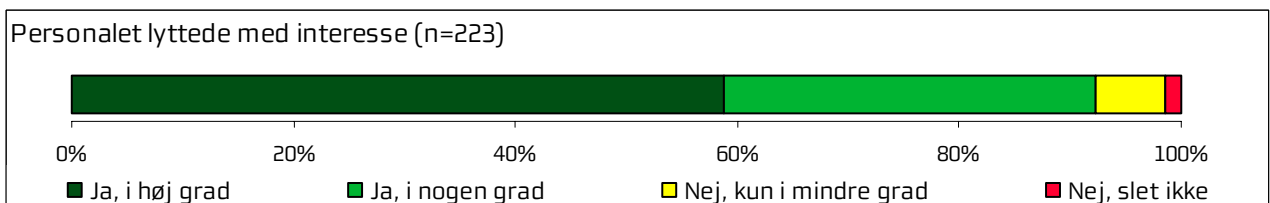
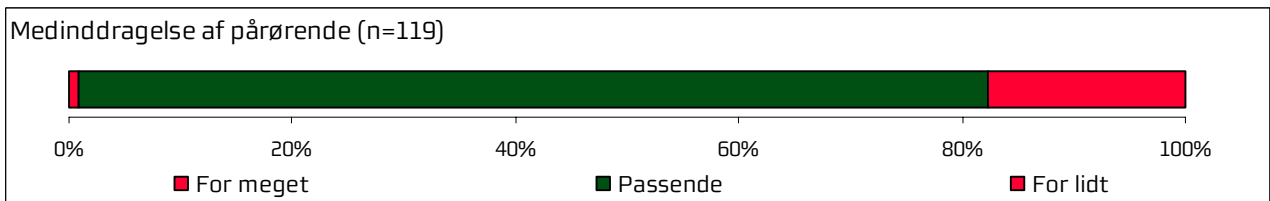
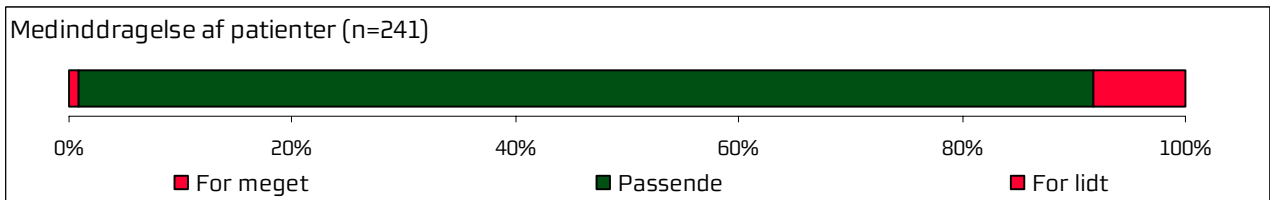
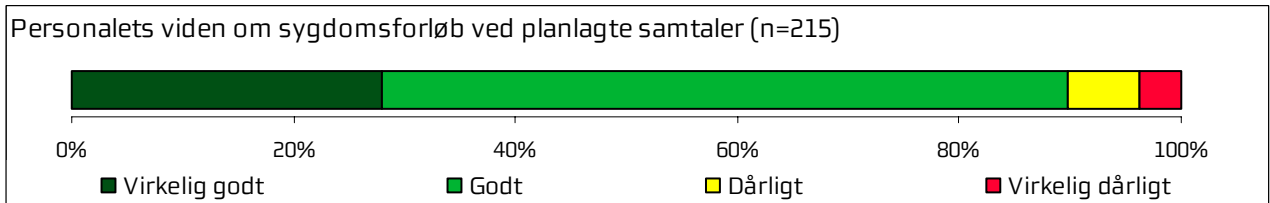
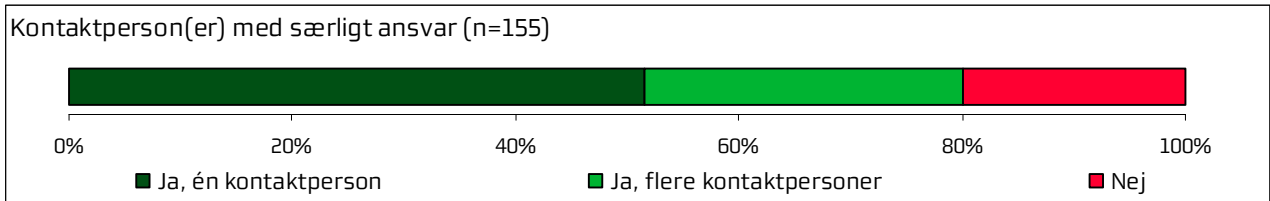
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	94%	88%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	96%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	25%	-	-	43%	24%	27%
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?	30%	-	-	55%	42%*	45%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	75%	-	-	79%	75%	77%

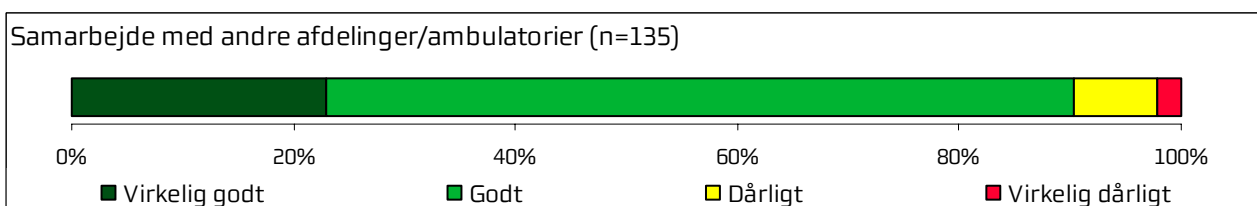
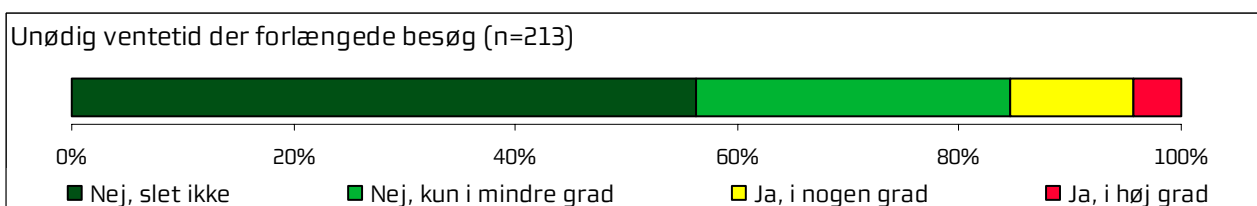
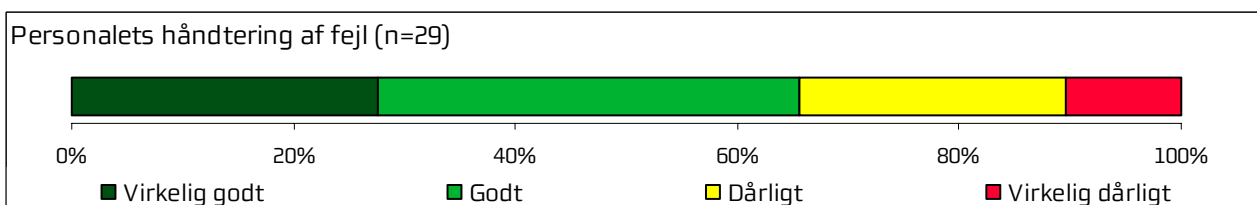
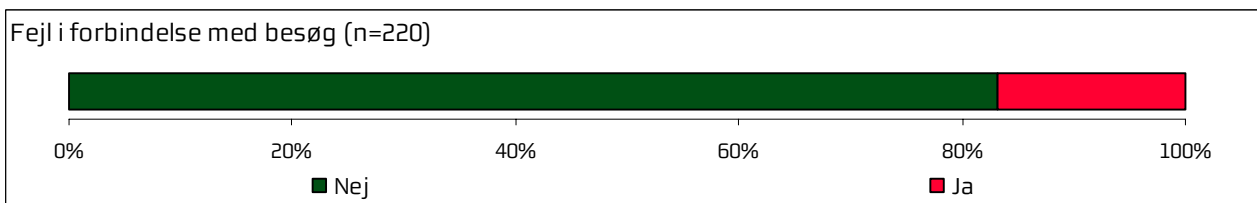
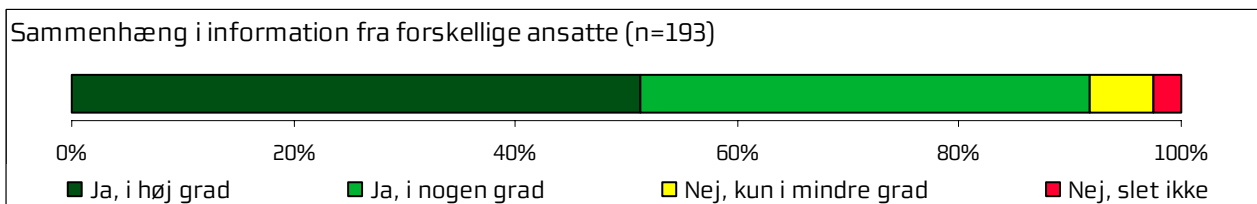
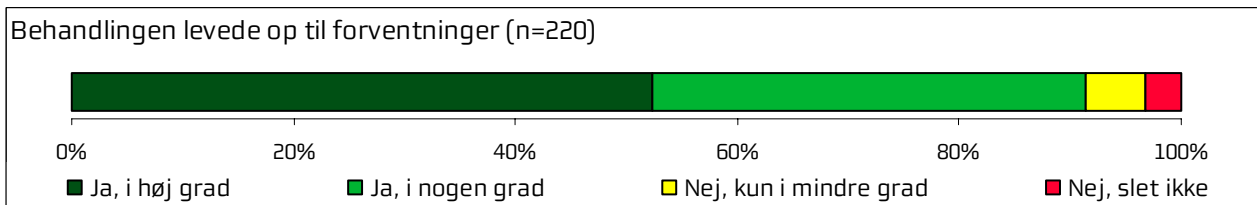
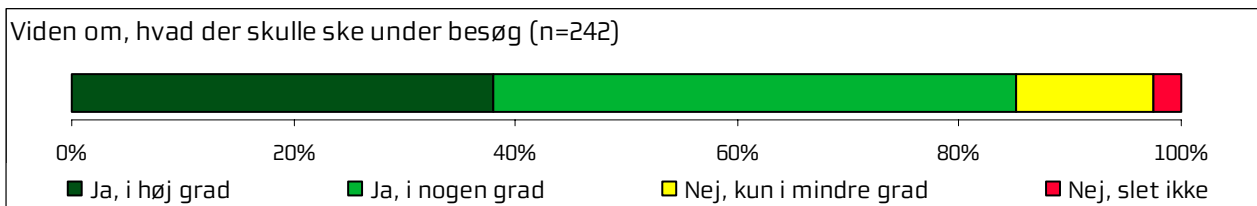
4.3 Personale



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?	80%	-	-	88%	50%*	84%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	100%*	89%	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	96%	95%*	95%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	82%	-	-	91%*	88%	90%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92%	-	-	96%	96%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	97%	97%

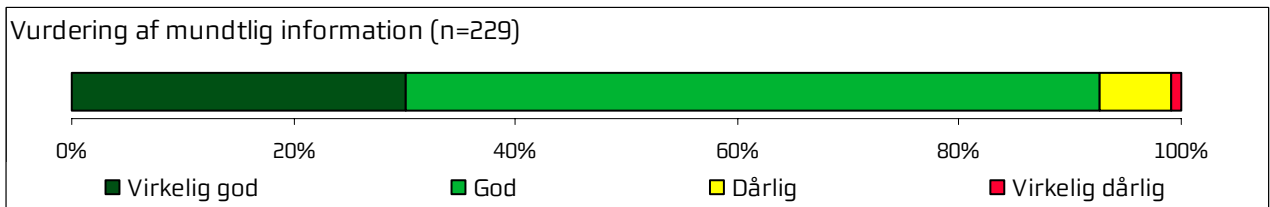
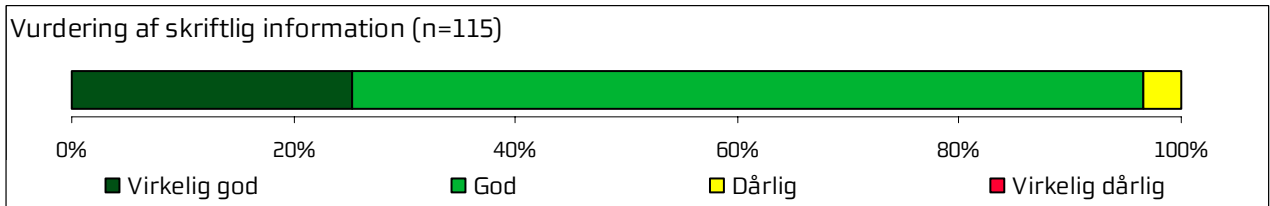
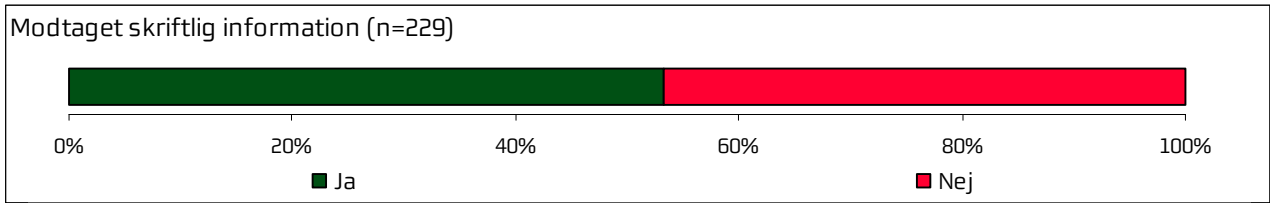
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	92%	89%	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	100%*	88%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	93%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	87%	77%	86%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	66%	-	-	89%	78%	83%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85%	-	-	87%	81%	86%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	95%	90%	94%

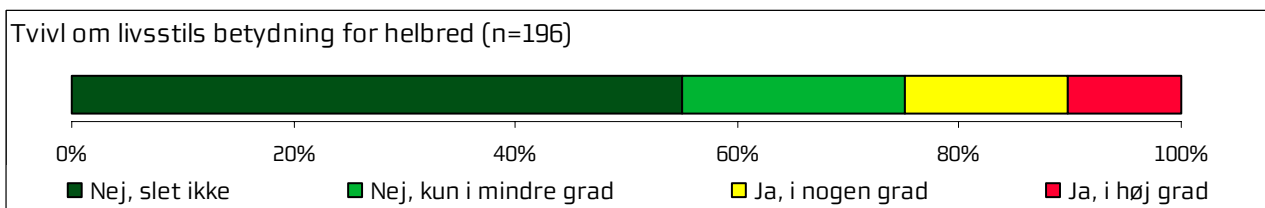
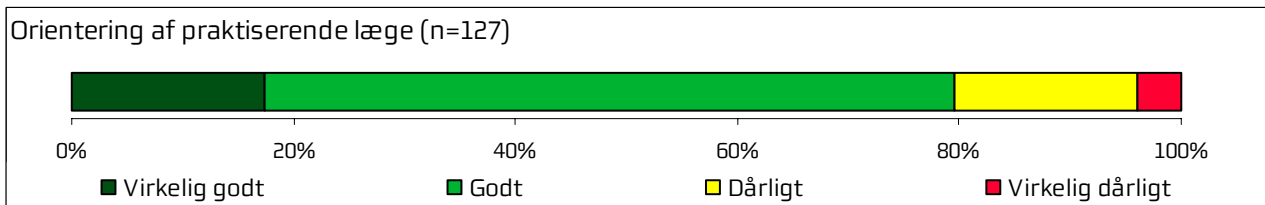
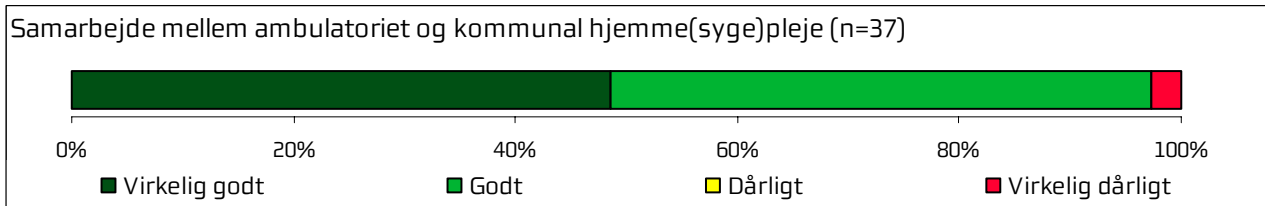
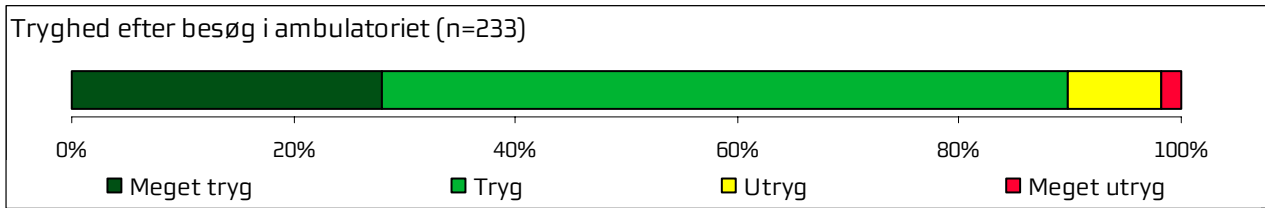
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	53%	-	-	73%*	35%	68%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	96%	96%	96%

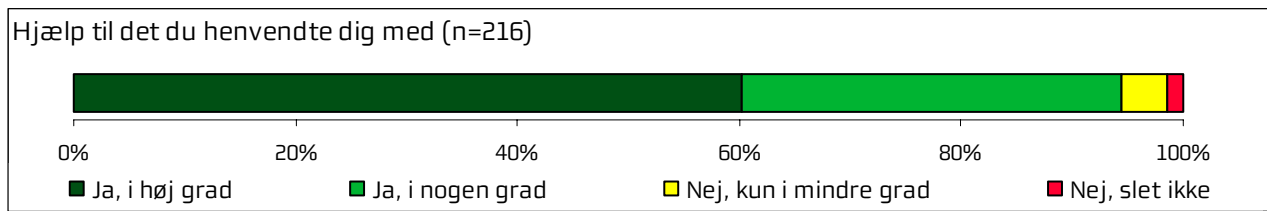
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	90%	-	-	94%	88%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97%	-	-	100%	89%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	100%*	91%*	92%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	83%	78%	81%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94%	-	-	96%	94%	95%

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

Lebenr.: >>lobnr.<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
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 <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <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) 58 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)		250	432
Køn	Mand	48%	47%
	Kvinde	52%	53%
Alder	0-19 år	2%	4%
	20-39 år	6%	9%
	40-59 år	32%	35%
	60-79 år	51%	44%
	80 år eller derover	9%	8%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		250	100
Alder	0-19	5	2%
	20-39	14	6%
	40-59	81	32%
	60-79	127	51%
	80-	23	9%
Køn	Mand	120	48%
	Kvinde	130	52%
Skema udfyldt af	Patienten	230	95%
	Pårørende	11	5%
Modersmål	Dansk	240	98%
	Ikke dansk	4	2%
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	5	2%
	M1 Hjerteinsuffiensenklinik	23	9%
	M3 Medicinsk ambulatorium	7	3%
	Medicinsk Dagafsnit	187	75%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	11%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		29	64	5	2	212	26	
Alder	0-19	20	60	0	20	5	0	
	20-39	33	67	0	0	12	2	
	40-59	25	65	6	4	72	6	
	60-79	31	62	6	1	103	16	
	80-	30	70	0	0	20	2	
Køn	Mand	40	52	4	4	107	9	
	Kvinde	17	76	6	1	105	17	
Skema udfyldt af	Patienten	29	65	5	2	198	26	
	Pårørende	27	45	9	18	11	0	
Modersmål	Dansk	29	64	5	2	209	24	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	0	80	20	0	5	0	
	M1 Hjerteinsuffienseklinik	33	62	5	0	21	1	
	M3 Medicinsk ambulatorium	17	83	0	0	6	1	
	Medicinsk Dagafsnit	30	64	5	1	154	22	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	62	0	12	26	2	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		30	64	5	1	240
Alder	0-19	20	60	20	0	5
	20-39	43	50	7	0	14
	40-59	24	67	6	3	79
	60-79	33	63	4	0	120
	80-	32	68	0	0	22
Køn	Mand	42	51	5	2	115
	Kvinde	19	76	5	0	125
Skema udfyldt af	Patienten	29	65	5	0	225
	Pårørende	36	45	9	9	11
Modersmål	Dansk	30	64	5	1	235
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	0	80	20	0	5
	M1 Hjerteinsuffienseklinik	36	64	0	0	22
	M3 Medicinsk ambulatorium	17	83	0	0	6
	Medicinsk Dagafsnit	30	65	4	1	179
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	50	11	4	28

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?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		22	67	8	3	208	35	
Alder	0-19	50	25	25	0	4	1	
	20-39	45	55	0	0	11	3	
	40-59	12	72	10	6	68	12	
	60-79	25	64	8	2	106	16	
	80-	16	84	0	0	19	3	
Køn	Mand	23	67	8	3	105	13	
	Kvinde	20	68	9	3	103	22	
Skema udfyldt af	Patienten	21	68	8	3	195	31	
	Pårørende	38	50	13	0	8	3	
Modersmål	Dansk	22	67	9	3	200	35	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	0	80	20	0	5	0	
	M1 Hjerteinsuffiensenklinik	15	85	0	0	20	3	
	M3 Medicinsk ambulatorium	29	71	0	0	7	0	
	Medicinsk Dagafsnit	22	66	8	4	153	28	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	57	17	0	23	4	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		36	60	3	0	244	3
Alder	0-19	20	60	20	0	5	0
	20-39	50	50	0	0	14	0
	40-59	29	67	3	1	78	1
	60-79	38	59	3	0	125	2
	80-	50	50	0	0	22	0
Køn	Mand	41	55	3	0	119	0
	Kvinde	32	65	2	1	125	3
Skema udfyldt af	Patienten	36	61	3	0	224	3
	Pårørende	27	64	9	0	11	0
Modersmål	Dansk	35	62	3	0	234	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	20	80	0	0	5	0
	M1 Hjerteinsuffiensklinik	48	52	0	0	23	0
	M3 Medicinsk ambulatorium	29	71	0	0	7	0
	Medicinsk Dagafsnit	38	59	3	0	182	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	7	4	27	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		25	60	15	235	8
Alder	0-19	40	40	20	5	0
	20-39	21	64	14	14	0
	40-59	24	59	17	78	2
	60-79	26	60	14	118	4
	80-	20	60	20	20	2
Køn	Mand	25	54	21	115	3
	Kvinde	25	65	10	120	5
Skema udfyldt af	Patienten	25	59	16	216	7
	Pårørende	30	60	10	10	1
Modersmål	Dansk	26	59	15	227	8
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	40	20	40	5	0
	M1 Hjerteruffiensienslinik	23	73	5	22	0
	M3 Medicinsk ambulatorium	33	50	17	6	0
	Medicinsk Dagafsnit	24	61	14	176	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	46	27	26	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		70	22	8	141	6
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	64	36	0	11	0
	40-59	69	19	12	52	0
	60-79	73	19	8	63	6
	80-	67	33	0	12	0
Køn	Mand	68	23	10	71	3
	Kvinde	73	21	6	70	3
Skema udfyldt af	Patienten	71	21	8	134	5
	Pårørende	50	50	0	6	0
Modersmål	Dansk	70	22	8	138	6
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	3	0
	M1 Hjerteruffiensienslinik	85	15	0	13	1
	M3 Medicinsk ambulatorium	-	-	-	3	0
	Medicinsk Dagafsnit	72	23	5	107	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	13	20	15	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		9	22	22	48	138	9	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	0	27	36	36	11	0	
	40-59	10	12	29	49	49	3	
	60-79	11	27	15	47	66	5	
	80-	0	22	22	56	9	1	
Køn	Mand	10	19	19	53	70	5	
	Kvinde	7	25	25	43	68	4	
Skema udfyldt af	Patienten	8	22	23	47	130	9	
	Pårørende	0	17	0	83	6	0	
Modersmål	Dansk	8	21	22	48	135	9	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	3	0	
	M1 Hjerteruffiensienslinik	9	18	18	55	11	3	
	M3 Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	3	0	
	Medicinsk Dagafsnit	10	23	19	49	105	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	19	25	56	16	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		5	70	21	4	234	11	
Alder	0-19	0	60	40	0	5	0	
	20-39	14	64	21	0	14	0	
	40-59	3	72	20	5	75	5	
	60-79	4	71	19	5	119	6	
	80-	14	62	24	0	21	0	
Køn	Mand	7	66	20	7	115	3	
	Kvinde	3	74	21	2	119	8	
Skema udfyldt af	Patienten	5	70	20	5	217	9	
	Pårørende	0	60	40	0	10	1	
Modersmål	Dansk	5	70	21	4	226	10	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	0	40	60	0	5	0	
	M1 Hjerteinsuffiensklinik	4	87	9	0	23	0	
	M3 Medicinsk ambulatorium	0	67	33	0	6	1	
	Medicinsk Dagafsnit	6	72	18	4	174	9	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	50	38	12	26	1	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		52	28	20	155
Alder	0-19	80	0	20	5
	20-39	50	38	13	8
	40-59	53	32	15	53
	60-79	46	31	23	74
	80-	67	7	27	15
Køn	Mand	51	32	17	84
	Kvinde	52	24	24	71
Skema udfyldt af	Patienten	51	29	20	143
	Pårørende	67	0	33	9
Modersmål	Dansk	53	27	20	152
	Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	3
	M1 Hjerteruffiensienslinik	61	28	11	18
	M3 Medicinsk ambulatorium	20	40	40	5
	Medicinsk Dagafsnit	47	31	22	106
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	17	17	23

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		28	62	7	4	215	26	
Alder	0-19	40	20	40	0	5	0	
	20-39	21	71	7	0	14	0	
	40-59	19	66	10	5	73	5	
	60-79	35	58	4	4	104	17	
	80-	26	74	0	0	19	4	
Køn	Mand	34	57	4	5	108	7	
	Kvinde	21	66	9	3	107	19	
Skema udfyldt af	Patienten	27	64	6	4	199	26	
	Pårørende	36	36	18	9	11	0	
Modersmål	Dansk	28	62	7	4	210	26	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	0	100	0	0	4	1	
	M1 Hjerteinsuffienseklinik	32	59	5	5	22	0	
	M3 Medicinsk ambulatorium	0	67	33	0	6	1	
	Medicinsk Dagafsnit	29	63	5	3	157	23	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	50	12	8	26	1	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	91	8	241
Alder	0-19	0	100	0	5
	20-39	7	93	0	14
	40-59	1	91	8	79
	60-79	0	91	9	122
	80-	0	86	14	21
Køn	Mand	2	91	8	116
	Kvinde	0	91	9	125
Skema udfyldt af	Patienten	1	92	8	225
	Pårørende	0	73	27	11
Modersmål	Dansk	1	91	8	236
	Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	20	60	20	5
	M1 Hjerteruffiensienslinik	0	86	14	22
	M3 Medicinsk ambulatorium	0	100	0	7
	Medicinsk Dagafsnit	1	92	8	179
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	28

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	82	18	119	124
Alder	0-19	0	100	0	5	0
	20-39	9	64	27	11	3
	40-59	0	81	19	32	46
	60-79	0	80	20	61	63
	80-	0	100	0	10	12
Køn	Mand	1	83	16	69	47
	Kvinde	0	80	20	50	77
Skema udfyldt af	Patienten	1	81	18	104	123
	Pårørende	0	82	18	11	0
Modersmål	Dansk	1	82	17	115	123
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	0	0	100	1	4
	M1 Hjerteruffiensienslinik	0	90	10	10	11
	M3 Medicinsk ambulatorium	0	100	0	4	3
	Medicinsk Dagafsnit	1	81	18	84	98
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	20	8

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		59	34	6	1	223	19
Alder	0-19	60	40	0	0	5	0
	20-39	71	21	7	0	14	0
	40-59	55	38	3	4	74	4
	60-79	59	32	8	0	111	12
	80-	58	32	11	0	19	3
Køn	Mand	61	32	5	2	111	6
	Kvinde	56	36	7	1	112	13
Skema udfyldt af	Patienten	59	33	6	1	206	19
	Pårørende	55	36	9	0	11	0
Modersmål	Dansk	59	33	6	1	217	19
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	60	20	20	0	5	0
	M1 Hjerteinsuffiensklinik	64	27	9	0	22	1
	M3 Medicinsk ambulatorium	67	33	0	0	6	0
	Medicinsk Dagafsnit	59	34	5	2	164	17
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	38	12	0	26	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		77	22	1	0	216	23	
Alder	0-19	40	60	0	0	5	0	
	20-39	93	7	0	0	14	0	
	40-59	75	24	0	1	72	5	
	60-79	77	22	1	0	104	16	
	80-	81	14	5	0	21	2	
Køn	Mand	84	16	0	0	107	9	
	Kvinde	70	28	2	1	109	14	
Skema udfyldt af	Patienten	78	21	1	0	203	21	
	Pårørende	44	56	0	0	9	2	
Modersmål	Dansk	77	21	1	0	211	23	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	80	0	0	20	5	0	
	M1 Hjerteinsuffienseklinik	82	18	0	0	22	1	
	M3 Medicinsk ambulatorium	67	33	0	0	6	0	
	Medicinsk Dagafsnit	78	21	1	0	160	18	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	0	0	23	4	

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		38	47	12	2	242	1	
Alder	0-19	20	60	0	20	5	0	
	20-39	36	50	7	7	14	0	
	40-59	41	49	10	0	79	0	
	60-79	39	42	16	3	122	0	
	80-	27	64	9	0	22	1	
Køn	Mand	39	46	15	1	116	0	
	Kvinde	37	48	10	4	126	1	
Skema udfyldt af	Patienten	38	46	13	2	226	1	
	Pårørende	27	55	9	9	11	0	
Modersmål	Dansk	38	46	13	3	237	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	40	20	40	0	5	0	
	M1 Hjerteinsuffiensenklinik	35	48	13	4	23	0	
	M3 Medicinsk ambulatorium	33	33	33	0	6	0	
	Medicinsk Dagafsnit	39	48	10	2	180	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	46	18	4	28	0	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		52	39	5	3	220	20
Alder	0-19	40	40	20	0	5	0
	20-39	64	29	0	7	14	0
	40-59	47	42	7	4	76	2
	60-79	54	38	6	2	105	15
	80-	55	40	0	5	20	3
Køn	Mand	51	42	5	3	110	5
	Kvinde	54	36	6	4	110	15
Skema udfyldt af	Patienten	53	39	5	3	207	17
	Pårørende	22	44	22	11	9	2
Modersmål	Dansk	52	39	6	3	216	19
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	60	20	20	0	5	0
	M1 Hjerteinsuffiensenklinik	43	48	5	5	21	2
	M3 Medicinsk ambulatorium	33	67	0	0	6	0
	Medicinsk Dagafsnit	56	36	6	2	163	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	48	4	8	25	3

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		51	40	6	3	193	47
Alder	0-19	20	60	0	20	5	0
	20-39	73	18	9	0	11	3
	40-59	48	45	3	3	66	12
	60-79	53	39	6	2	95	26
	80-	50	38	13	0	16	6
Køn	Mand	54	37	6	3	97	18
	Kvinde	49	44	5	2	96	29
Skema udfyldt af	Patienten	54	39	5	2	178	47
	Pårørende	9	64	18	9	11	0
Modersmål	Dansk	52	40	5	3	188	47
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	60	40	0	0	5	0
	M1 Hjerteinsuffiensklinik	50	44	0	6	18	5
	M3 Medicinsk ambulatorium	17	83	0	0	6	0
	Medicinsk Dagafsnit	57	36	5	2	140	38
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	54	17	4	24	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		99	1	155	67
Alder	0-19	100	0	4	1
	20-39	100	0	9	3
	40-59	100	0	56	19
	60-79	99	1	72	39
	80-	100	0	14	5
Køn	Mand	99	1	81	26
	Kvinde	100	0	74	41
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	145	62
	Pårørende	100	0	7	3
Modersmål	Dansk	99	1	153	66
	Ikke dansk	-	-	2	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	100	0	3	2
	M1 Hjerteruffiensienslinik	100	0	18	2
	M3 Medicinsk ambulatorium	100	0	3	2
	Medicinsk Dagafsnit	99	1	111	54
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	20	7

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	204
Alder	0-19	100	0	5
	20-39	92	8	12
	40-59	99	1	72
	60-79	98	2	98
	80-	100	0	17
Køn	Mand	97	3	99
	Kvinde	99	1	105
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	190
	Pårørende	100	0	10
Modersmål	Dansk	98	2	202
	Ikke dansk	-	-	1
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	100	0	5
	M1 Hjerteinsuffienseklinik	89	11	19
	M3 Medicinsk ambulatorium	100	0	5
	Medicinsk Dagafsnit	99	1	149
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	26

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		91	9	208
Alder	0-19	80	20	5
	20-39	100	0	12
	40-59	92	8	71
	60-79	90	10	103
	80-	94	6	17
Køn	Mand	92	8	103
	Kvinde	90	10	105
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	193
	Pårørende	82	18	11
Modersmål	Dansk	91	9	206
	Ikke dansk	-	-	1
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	100	0	5
	M1 Hjerteinsuffienseklinik	95	5	20
	M3 Medicinsk ambulatorium	100	0	5
	Medicinsk Dagafsnit	92	8	151
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	27

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		84	16	103
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	100	0	8
	40-59	72	28	36
	60-79	90	10	52
	80-	-	-	4
Køn	Mand	85	15	54
	Kvinde	84	16	49
Skema udfyldt af	Patienten	84	16	92
	Pårørende	86	14	7
Modersmål	Dansk	84	16	102
	Ikke dansk	-	-	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	3
	M1 Hjerteinsuffienseklinik	86	14	7
	M3 Medicinsk ambulatorium	-	-	2
	Medicinsk Dagafsnit	83	17	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	14

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		28	38	24	10	29	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	-	-	-	-	0	1	
	40-59	18	55	18	9	11	2	
	60-79	27	33	33	7	15	2	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	29	36	21	14	14	2	
	Kvinde	27	40	27	7	15	3	
Skema udfyldt af	Patienten	27	42	27	4	26	5	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	28	38	24	10	29	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	1	0	
	M1 Hjerteinsuffiensklinik	-	-	-	-	3	1	
	M3 Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	0	0	
	Medicinsk Dagafsnit	37	37	26	0	19	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	50	0	50	6	0	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		56	28	11	4	213	13
Alder	0-19	60	20	20	0	5	0
	20-39	57	29	14	0	14	0
	40-59	55	25	11	8	71	4
	60-79	58	30	9	3	106	8
	80-	53	29	18	0	17	1
Køn	Mand	53	30	12	5	101	7
	Kvinde	59	27	11	4	112	6
Skema udfyldt af	Patienten	57	29	11	4	198	13
	Pårørende	45	18	18	18	11	0
Modersmål	Dansk	56	28	11	4	208	13
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	40	20	20	20	5	0
	M1 Hjerteinsuffiensklinik	43	43	14	0	21	1
	M3 Medicinsk ambulatorium	33	33	33	0	6	1
	Medicinsk Dagafsnit	62	26	9	4	156	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	32	16	8	25	2

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		23	67	7	2	135	57	34
Alder	0-19	0	100	0	0	3	0	2
	20-39	33	67	0	0	6	5	3
	40-59	22	72	2	4	46	15	12
	60-79	22	64	13	1	69	32	14
	80-	36	64	0	0	11	5	3
Køn	Mand	32	59	6	3	69	29	9
	Kvinde	14	76	9	2	66	28	25
Skema udfyldt af	Patienten	21	69	8	1	121	57	32
	Pårørende	20	60	0	20	10	0	1
Modersmål	Dansk	22	69	7	2	131	56	34
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	0	100	0	0	3	1	1
	M1 Hjerteinsufficienslinik	33	67	0	0	15	7	0
	M3 Medicinsk ambulatorium	0	100	0	0	5	1	1
	Medicinsk Dagafsnit	25	64	9	2	99	42	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	77	8	8	13	6	7

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		53	47	229
Alder	0-19	40	60	5
	20-39	86	14	14
	40-59	64	36	76
	60-79	46	54	114
	80-	35	65	20
Køn	Mand	51	49	111
	Kvinde	55	45	118
Skema udfyldt af	Patienten	55	45	213
	Pårørende	9	91	11
Modersmål	Dansk	53	47	224
	Ikke dansk	-	-	3
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	80	20	5
	M1 Hjerteinsuffienseklinik	48	52	21
	M3 Medicinsk ambulatorium	57	43	7
	Medicinsk Dagafsnit	52	48	168
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	28

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		25	71	3	0	115	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	25	67	8	0	12	0	
	40-59	33	65	2	0	46	0	
	60-79	22	73	4	0	49	0	
	80-	0	100	0	0	6	0	
Køn	Mand	38	62	0	0	53	0	
	Kvinde	15	79	6	0	62	0	
Skema udfyldt af	Patienten	24	72	4	0	111	0	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	23	73	4	0	112	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	3	0	
	M1 Hjerteruffiensienslinik	10	90	0	0	10	0	
	M3 Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	4	0	
	Medicinsk Dagafsnit	28	67	5	0	83	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	15	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		30	62	7	1	229
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	36	57	7	0	14
	40-59	36	57	4	3	77
	60-79	27	63	10	0	115
	80-	16	84	0	0	19
Køn	Mand	39	50	8	2	109
	Kvinde	22	73	5	0	120
Skema udfyldt af	Patienten	30	63	7	0	216
	Pårørende	22	67	0	11	9
Modersmål	Dansk	29	63	6	1	224
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	20	60	20	0	5
	M1 Hjerterefficienslinik	27	59	14	0	22
	M3 Medicinsk ambulatorium	17	83	0	0	6
	Medicinsk Dagafsnit	30	64	5	1	171
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	48	12	4	25

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		28	62	9	2	233
Alder	0-19	20	40	20	20	5
	20-39	36	57	7	0	14
	40-59	31	58	8	3	74
	60-79	28	61	10	1	119
	80-	14	86	0	0	21
Køn	Mand	36	53	8	3	115
	Kvinde	20	70	9	0	118
Skema udfyldt af	Patienten	28	63	9	1	217
	Pårørende	27	45	9	18	11
Modersmål	Dansk	28	61	9	2	228
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	0	80	20	0	5
	M1 Hjerteinsuffiensenklinik	22	74	4	0	23
	M3 Medicinsk ambulatorium	0	83	17	0	6
	Medicinsk Dagafsnit	31	61	7	1	172
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	48	19	11	27

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		49	49	0	3	37	16	176
Alder	0-19	100	0	0	0	1	2	2
	20-39	25	75	0	0	4	2	8
	40-59	55	36	0	9	11	1	63
	60-79	40	60	0	0	15	9	90
	80-	67	33	0	0	6	2	13
Køn	Mand	57	39	0	4	28	10	74
	Kvinde	22	78	0	0	9	6	102
Skema udfyldt af	Patienten	48	52	0	0	31	14	168
	Pårørende	40	40	0	20	5	2	4
Modersmål	Dansk	47	50	0	3	34	15	175
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	0	0	5
	M1 Hjerteinsuffiensenklinik	83	17	0	0	6	3	12
	M3 Medicinsk ambulatorium	0	100	0	0	1	0	6
	Medicinsk Dagafsnit	40	60	0	0	25	8	136
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	0	20	5	5	17

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		17	62	17	4	127	116	
Alder	0-19	0	0	0	100	1	4	
	20-39	0	80	20	0	5	9	
	40-59	24	53	18	4	45	32	
	60-79	14	65	17	3	63	61	
	80-	15	77	8	0	13	10	
Køn	Mand	20	63	12	5	65	51	
	Kvinde	15	61	21	3	62	65	
Skema udfyldt af	Patienten	15	65	17	3	115	112	
	Pårørende	13	50	25	13	8	3	
Modersmål	Dansk	15	64	17	4	124	114	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	0	50	50	0	2	3	
	M1 Hjerteinsuffiensklinik	18	73	9	0	11	11	
	M3 Medicinsk ambulatorium	0	100	0	0	3	4	
	Medicinsk Dagafsnit	18	63	16	2	98	84	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	38	23	23	13	14	

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		55	20	15	10	196	42
Alder	0-19	50	25	25	0	4	1
	20-39	50	25	25	0	12	2
	40-59	62	23	8	8	65	13
	60-79	54	17	16	14	96	23
	80-	42	21	26	11	19	3
Køn	Mand	53	16	19	13	102	15
	Kvinde	57	24	11	7	94	27
Skema udfyldt af	Patienten	56	20	15	10	183	39
	Pårørende	44	22	22	11	9	2
Modersmål	Dansk	56	19	14	10	192	41
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	75	25	0	0	4	1
	M1 Hjerteruffiensienslinik	38	24	19	19	21	1
	M3 Medicinsk ambulatorium	100	0	0	0	6	1
	Medicinsk Dagafsnit	56	19	14	10	144	33
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	24	24	5	21	6

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		60	34	4	1	216	21	
Alder	0-19	40	60	0	0	5	0	
	20-39	64	36	0	0	14	0	
	40-59	63	32	4	1	73	6	
	60-79	60	34	5	1	103	13	
	80-	52	38	5	5	21	2	
Køn	Mand	63	29	7	2	104	11	
	Kvinde	58	39	2	1	112	10	
Skema udfyldt af	Patienten	60	34	4	1	202	21	
	Pårørende	55	36	9	0	11	0	
Modersmål	Dansk	61	33	4	1	211	21	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Center for Bevægeapparatlidelser	25	75	0	0	4	1	
	M1 Hjerteinsuffiensklinik	55	40	0	5	20	1	
	M3 Medicinsk ambulatorium	67	17	17	0	6	1	
	Medicinsk Dagafsnit	63	32	4	1	158	18	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	39	7	0	28	0	


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.

Center for Bevægeapparatlidelser

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 var utrolig glad for min koordinator, et rigtig godt system. Jeg kunne ønske, man havde fokuseret bedre på HELE bevægeapparatet og ikke kun ryggen.	Godt


Center for Bevægeapparatlidelser

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Det var en kanon modtagelse på afdelingen på Silkeborg Sygehus.	Godt






Center for Bevægeapparatlidelser

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg kom ind med smerter, og den læge, der undersøgte mig, havde ikke den faglige kompetence for at undersøge mig. Lægen mærkede på mig og gik ud og rådførte sig med nogle sygeplejersker eller andet personale flere gange, mens hun undersøgte mig. Hun var alene på vagt af lægerne, hun virkede meget usikker. Jeg blev sendt hjem og fik at vide, at jeg skulle tage noget smertestillende.	Dårligt


M1 Hjerteinsuffiensklinik

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	Silkeborg Sygehus var rigtig god.	Virkelig godt
	3	RARE MENNESKER.	Godt
	4	Er ked af aflysninger, da man jo gør sig klar med spørgsmål og tager fri fra arbejde.	Virkelig godt
	5	De var venlige, direkte og imødekommende.	Godt
	9	Det er aldrig lykkedes at komme igennem til personale på den oplyste telefonforbindelse for at få råd og vejledning mellem kontrolbesøg.	Godt

M1 Hjerteinsuffiensklinik

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	På under en uges indlæggelse på afdeling M1 på Silkeborg Sygehus er jeg blevet så imponeret over det super effektive og særdeles venlige personaleteam, som virker der, og jeg kan stærkt anbefale den samlede afdeling som et eksempel til efterfølgelse.	Virkelig godt





M1 Hjerteinsuffiensenklinik

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Medicindoseringsproblem.	Godt

M1 Hjerteinsuffiensenklinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	3	Alt for lidt information. Både ved læge og ambulatoriet.	Godt
	7	Første konsultation vedrørende ryggene for fire år siden. Først i 2009 var jeg til undersøgelse på rygcenter.	Godt
	8	Jeg har været i hjertekirurgisk, og som altid fået en fin behandling.	Virkelig godt

M1 Hjertheinsuffiensenklinik

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Altid med smil og venlighed.	Virkelig godt



M3 Medicinsk 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
	4	De er super søde og rare.	Virkelig godt

M3 Medicinsk ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg synes, at det er gået ret hurtigt. Jeg var i Skanderborg på et skulderambulatorium. Her var der noget umotiveret ventetid, men ellers har jeg været godt tilfreds med de besøg, jeg har haft.	Godt
	3	Jeg blev godt modtaget, på trods af et presset personale.	Godt


M3 Medicinsk ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Lidt gener i nogen tid efter undersøgelse.	Godt


M3 Medicinsk ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg måtte dog presse dem til at henvise mig til Skejby hjertemedicinsk ambulatorium B.	Godt

M3 Medicinsk ambulatorium

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















	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Da jeg kom til at sige, at jeg havde røget for nogle år siden, blev CNT-scanningen foretaget med udgangspunkt i lungerne, selvom det faktisk var venerne i halsen, der var problemet.	Godt

Medicinsk Dagafsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Et kortvarigt besøg (scanning). Undersøgelsen okay.	Godt
5	Utroligt mange ansatte "gik meget langsomt", ignorerede ventende patienter, holdt mange snak-kepauser. Kort sagt virkede det hamrende ineffektivt. De mange, som sad på ventegangen, morede sig højlydt over sygeplejerskekonflikten og diskuterede den i negative vendinger.	Intet svar
7	Jeg synes, personalet gør et fantastisk godt arbejde. De er altid søde og rare til at svare på mine spørgsmål, så jeg er fuldkommen tryk ved dem. De er virkelig dygtige og kompetente på alle ni-veauer. Der er en dejlig stemning og atmosfære på hjerteafdelingen M1 og ambulatoriet m.m., hvor jeg kommer. Som jeg plejer at sige, det rette navn burde være "Den hjertelige afdeling".	Virkelig godt
9	Ambulatoriet har været virkelig godt for mig! Særlig min læge angående infektion på mine lunger.	Virkelig godt
12	Personalet i afdelingen er virkelig flinke og meget venlige.	Dårligt
13	Søde, rare, venlige - ingen ventetid, meget positivt. Blev taget seriøst.	Virkelig godt
14	Efter mit indtryk gjorde de, hvad de kunne gøre.	Godt
18	Behandlingen var ok.	Virkelig godt
22	Oplevede, der var god stemning hos dem, jeg havde kontakt med.	Godt
23	Kunne godt tænke mig mere info om "det sidste nye" inden for min sygdom af og til.	Virkelig godt
26	Jeg synes ikke, jeg har fået særlig god behandling. Har det fortsat ikke godt efter lang tid og ved nu ikke rigtig, hvor jeg skal fortsætte.	Dårligt
27	Den eneste dårlige oplevelse, jeg har haft, er røntgenafdelingen samt en scanning. Mens jeg gik til behandling, fik jeg ordineret en scanning, som jeg blev indkaldt til med et års ventetid. Det kan jo ikke være særlig effektivt, når man er i behandling.	Godt
28	Særlig god pleje, omsorg og information i forbindelse med undersøgelser.	Godt
29	Ambulatoriet virkede egentlig godt, men efterbehandlingen uden opfølgning oplevedes meget utilfredsstillende.	Godt
30	Det er mit indtryk, at personalet generelt gør, hvad de kan for at hjælpe patienterne.	Virkelig godt
31	Måske længere konsultationer.	Virkelig godt
33	Det er rigtig dygtige personaler.	Virkelig godt

Bilag 5

-  34 Som nævnt tidligere så bør der være mulighed for at melde sin ankomst, selvom man fysisk møder på en sengeafdeling, og der bør være information om forsinkelse/ventetid, når det når over en halv time - ellers bliver man nervøs for, om man sidder på forkert afdeling eller lignende. Telefontiden burde være med en "kø-funktion", så man slipper for at skulle ringe op 50 gange for så alligevel at misse muligheden for at komme igennem i telefontiden. Med hensyn til selve kontakten og behandlingen ved læge/sygeplejerske, skal det så nævnes, at de er meget, meget søde og virker personligt interesserede, og at der i høj grad er blevet talt om og taget hånd om ting, som ikke lige har med sygdommen at gøre - f.eks. sygemelding, få luft for sygdommens indflydelse på hverdagen, følelser, familieliv osv. Man har haft blik for det hele menneske. Godt
-  36 Kunne udlevere en pjece specielt angående MIN lidelse, eller give information hvor man kan læse mere ect. på www... Godt
-  38 Lidt svært med opfølgning på telefoniske aftaler (de blev væk). Godt
-  41 Det ville være rart at have den SAMME læge hver gang. Jeg har endnu ikke haft den samme læge to gange i træk. Dårligt
-  42 Udviste stor interesse. Godt
-  43 Det skal fremhæves, at personalet (læger og sygeplejersker) har virket MEGET kompetente og enormt søde. Det er jo virkelig vigtigt, da det er nogle ubehagelige og grænseoverskridende undersøgelser. Virkelig godt
-  44 Samme læge hele vejen igennem var virkelig godt. Personalet var nærmest perfekt. Virkelig godt
-  48 Afslutningen kunne være bedre med besked om, hvad der skulle ske i videre forløb. Godt
-  49 Alle var meget søde og rare, så til lægen og sygeplejersker kan jeg kun sige godt om dem alle og god behandling. Tak til ALLE. Intet svar
-  50 Besværligt og kompliceret at henvende sig til min læge på ambulatoriet med tvivlsspørgsmål/opklarende spørgsmål EFTER ambulatoriesamtalen med pågældende læge. SAVNER e-mail/direkte telefon og træffetid! Godt
-  51 En utrolig dygtig og meget imødekommende sygeplejerske. Hun var bare sød. Virkelig godt
-  57 Godt tilfreds. Godt
-  59 Det var meget vanskeligt at komme igennem pr. telefon, når jeg skulle i kontakt med dem, have besked om forskellige resultater fra undersøgelser andre steder fra. Godt
-  60 Kun laboratorium - lægesamarbejde fungerer ikke godt. Virkelig godt







Medicinsk Dagafsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	For lille. Måtte sidde på gangen, så jeg ved ikke om indretningen, men gangen var dårlig. Her sad vi mellem senge og måtte flytte flere gange, så andre senge kunne komme forbi.	Virkelig godt
3	Personalet var utrolig flinkt og kompetent.	Godt
6	Meget lille venteværelse.	Godt
8	At jeg fik brev om, at lægen ikke var til stede på undersøgelsesdagen, og tiden var udsat igen 4-6 uger, og da disse uger var gået, fik [jeg] brev om, at lægen ikke var til stede. Da jeg så kom til, fik jeg at vide, at jeg var udeblevet, det blev jeg meget gal over.	Godt
9	Tak for et godt ophold - både på afdelingen og patienthospitalet.	Virkelig godt
13	Ankom en time for tidligt, kom ind med det samme.	Virkelig godt
14	Jeg synes, alle er søde og flinke. Er rigtig dejligt.	Godt
17	Det har virket godt og professionelt, men også omsorgsfuldt.	Virkelig godt
25	Stormiambulatoriet var under ombygning, og der var ikke noget venterum, men vi kom til med det samme.	Godt
27	Mit sidste besøg jeg var indkaldt til var forgæves. Det viste sig, at der slet ikke var nogen i ambulatoriet, og at jeg skulle komme ugen efter, men på min indkaldelse stod den dato og tid, jeg mødte op til. Heldigvis mødte jeg en læge, der sagde han kunne hjælpe mig og give en ny tid.	Godt
32	Egen læge havde bedt om et hurtigt besøg, således at jeg kunne blive undersøgt, før jeg skulle til genoprætning i efteråret. Jeg fik en tid efter nytår.	Godt
34	Det var frustrerende, at der ikke var en sekretær eller sygeplejerske, som man kunne melde sin ankomst til, og spørge om man var mødt det rigtige sted plus eventuelt have hørt noget om ventetid. Besøget foregik på en sengeafdeling, og de personaler som arbejdede her, havde intet med det ambulante forløb at gøre, og var ikke villige til at ringe til ambulatorie-sekretæren, som fysisk sad et andet sted i huset (og telefontiden var jo lukket, og da jeg ikke har interne telefonnumre, kunne jeg jo intet undersøge selv), og jeg turde jo ikke gå fra afdelingen, da de så måske ville kalde mig ind i mellemtiden og dermed tro, jeg ikke var mødt. Ikke rart når man venter i næsten en time og står og har andre aftaler, man ikke ved, om man skal aflyse eller skubbe eller...	Godt
35	Vedr. venteværelser: har været i tre forskellige under medicinsk dagafsnit. Et var godt - to var dårlige.	Godt
36	Garderobeforholdene er for dårlige. Jeg vil ikke hænge mit overtøj, uden der er opsyn, så det ville	Godt













Bilag 5

være godt med et nummer og aflevering i modtagelsen. Problemet er størst om vinteren!!

	45		Godt
	46	Jeg har kun været der med mindre ortopædiske skader.	Intet svar
	47	Jeg har besøgt ambulatoriet en gang og ventede måske 15-20 minutter på at komme ind. Personalet er venligt og smilende.	Godt
	48	Det var første besøg så alt i alt fin behandling. Sød sygeplejerske. Lægen rigtig god at snakke med, helt nede på jorden, så en god oplevelse.	Godt
	54	Alle besøg er aftalt på forhånd, og alt foregår til tiden. De to sygeplejersker er meget pligtopfyldende og omsorgsfulde.	Intet svar
	62	Man havde tilsyneladende svært ved at finde min henvisning, og først da jeg insisterede kraftigt, fandt man ud af, at nå ja, jeg figurerede vist alligevel i systemet.	Godt

Medicinsk Dagafsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	For lidt medicin til behandlingsforløbet.	Intet svar
	8	Fik at vide, at jeg var udeblevet.	Godt
	9	God behandling.	Virkelig godt
	11	Der gik ca. 1½ før end man fandt ud af, at jeg ikke fik folinsyre.	Godt
	17	Manglede undersøgelse.	Virkelig godt
	19	Et brev om samtale ikke sendt (en fejl). Svar på røntgen.	Virkelig godt
	27	Forkert dato.	Godt
	30	Forkert dosering.	Virkelig godt
	50	Fejl i døgnmåling af blodtryk.	Godt
	52	Indkaldt til forkert operation.	Dårligt
	58	Bortkommen blodprøve.	Dårligt
	60	Amternes net arbejder ikke sammen med læge.	Virkelig godt

Medicinsk Dagafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg har kun én ting at klage over i forbindelse med min undersøgelse: Der er ALT FOR DÅRLIG skiltning, lige fra p-pladsen og til ambulatoriet. Resten var af høj standard.	Virkelig godt
4	Jeg har mærket resultatet af et tæt samarbejde mellem mave/tarmlæger og reumatologer. Tak for det!	Virkelig godt
10	Min undersøgelse var ingen god oplevelse. Lægen gav et meget flabet svar, da jeg spurgte, hvad der nu skulle ske. Lægen svarede, har din læge ikke sendt dig.	Godt
12	Jeg er træt af at afdelingen, jeg først skal til, har en for kort kikkert og heller ikke det grej der skal til at fjerne evt. polyp. Det medfører at jeg skal af sted to gange med to gange tømning af tarmene, som er besværligt og ubehageligt.	Dårligt
17	Jeg ved ikke, om det er bedst med den samme læge gennem hele forløbet. Det er også rart at høre andres mening/opfattelse af sygdommen.	Virkelig godt
22	Ved andet besøg var der kun kontakt med lægen og blodprøveambulatoriet. Problem at telefonder til sygeplejerske ej var rigtigt oplyst.	Godt
24	Generelt syntes jeg, at det gik fint bortset fra blodprøvetagning, som der var meget lang ventetid på.	Godt
25	Sygeplejersken nn undskyldte meget, at hun måtte tage telefonen 10 gange, mens vi var der. Den tid, hun havde til samtale/konsultation, var også telefontid, så det var generende for både hende og os.	Godt
26	Jeg var henvist af egen læge og er nu sendt retur med besked om, at sygehuset ikke kunne gøre noget, men at det sikkert er et andet sted, jeg skal henvende mig, men det må egen læge finde ud af.	Dårligt
28	Vil gerne takke for god og kyndig vejledning i forbindelse med undersøgelser samt den efterfølgende omsorg.	Godt
29	Det viste sig, at behandlende læge kun er til stede en dag om ugen. Det har bevirket, at jeg endnu ikke har fået svar på min undersøgelse. Det oplever jeg som meget utilfredsstillende.	Godt
30	Personalet er særdeles venlige og hjælpsomme. Det har været svært (umuligt) at komme igennem på telefon, men det er blevet bedre (jeg har fået direkte nummer til en af kontaktpersonerne).	Virkelig godt
32	Når man får en tid til samtale med en sygeplejerske, får at vide af sekretæren, at man er den første, og så først kommer til tyve minutter efter og får at vide, at det er fordi, hun først skal finde journalen, så er hun jo fuld af løgn. Jeg arbejder inden for samme sektor og ved, at sekretæren altid finder	Godt

journalen frem, før hun går hjem dagen før. Ikke får at vide, at man samtidig med diurese skal aflevere en frisk urin og i det hele taget blive dårlig orienteret. Hvad skal samtaler så til for?

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 36 | Jeg har følt, at nogle læger ved for lidt om "ikke-allergisk astma", altså at de ikke er specialiseret selvom man kommer som astmapatient. Men kommer man for knoglescanning får man jo kun undersøgelsen. | Godt |
| ✎ | 37 | Jeg har oplevet uenighed mellem AMA og medicinsk dagambulatorium om, hvor meget insulin jeg bør tage. | Godt |
| ✎ | 39 | Min egen læge har ikke modtaget orientering angående undersøgelsesforløbet. | Godt |
| ✎ | 40 | Sygeplejestrækken. Man bliver stresset, når man ikke kan få besked på f.eks. blodprøver. | Intet svar |
| ✎ | 41 | Bortkommen urinprøveresultat. Tre gange var der ikke givet meddelelse om blodprøvetagning (undersøgelse - videre til blodtagning). Første gang ikke givet meddelelse om hjertekardiogramtagning (undersøgelse - til hjertekardiogramtagning). | Dårligt |
| ✎ | 43 | En del rod på grund af omdisponeringer. Forkerte telefonnumre etc. SURE medarbejdere når man henvender sig forkert. Undersøgelseslokalet ved min sidste undersøgelse (fortsat sygdom) meget dårligt mht. størrelse og indretning. Problemer skyldes helt sikkert omdisponering på sygehuset pga. nedlukning og omflytning/udflytning af afdeling. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 | Ville gerne have haft mere viden om CTR - scanneren. Jeg var fortalt fra Skejby, man kunne se mere, men ellers ingen information. | Godt |
| ✎ | 50 | Jeg føler mig tryk ved lægernes kompetence og indsigt i diabetesbehandling. MEGET TILFREDS med, at det er DE SAMME TO LÆGERNN, jeg møder (næsten) hver gang i ambulatoriet! | Godt |
| ✎ | 52 | Efter undersøgelse på Silkeborg Sygehus og Århus Kommunehospital blev jeg indkaldt til operation. På dagen, hvor operationen skulle foretages, undersøger lægen mig igen, inden han opererer og får mistanke om, at problemet stammer et andet sted fra. Han hidkalder en anden læge, der efter at have undersøgt mig, bekræfter mistanken. Jeg takker naturligvis de to læger for deres bevågenhed, men er særdeles utilfreds med, at de undersøgelser, der lå til grund for beslutningen om at operere. Jeg blev informeret om, at jeg får en ny indkaldelse, men at der sagtens kan gå et halvt år, inden den kommer. | Dårligt |
| ✎ | 57 | Jeg er nogenlunde tilfreds. | Godt |
| ✎ | 60 | Laboratoriet kunne ikke se på PC, hvad min praktiserende læge havde sendt. Så tog de bare en basispakke, hvilket ikke var ordineret. Måtte køre langt igen for nye blodprøver. Det er problemer med "netbank"! | Virkelig godt |
| ✎ | 63 | Jeg var meget ked af det, da jeg havde været inde hos lægen, da han tog hårdt fat i mig i nakken og bukkede mig hårdt fremover og hårdt fra side til side. Jeg havde ondt i nakken og ryggen nogle dage efter. Han behøvede ikke tage så hårdt fat. | Dårligt |
| ✎ | 64 | De blodprøver, jeg skal have taget, bliver ikke lagt på nettet. Så når jeg får dem taget på sygehuset i Randers brokker de sig, og siger, at det kan I godt. Det tager også længere tid, fordi de selv skal lægge dem ind manuelt. | Godt |

Medicinsk Dagafsnit

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







ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Altid lejlighed til god kontakt pr. telefon med sygeplejerskerne i dagafsnittet.	Virkelig godt
12	Var til kikkertundersøgelse og nogle uger senere fik jeg fjernet godartet polyp. Få dage senere fik jeg brev om, at jeg skulle møde tre måneder senere på Medicinsk dagsafsnit til fjernelse af eventuel polyp. Jeg ringede, om det kunne være rigtigt, og at den medicin, der fulgte med, ikke var god nok, men ifølge vedkommende var det ok. Da jeg kom til hospitalet, skulle jeg alligevel til kikkertundersøgelse. Ikke godt nok.	Dårligt
15	Hurtigere svar efter afsluttet undersøgelse.	Godt
16	Man får hele tiden at vide, at kosten ingen betydning har, når man har colitis volerosa, det kan jeg ikke forstå. Man får også at vide, at stress ingen betydning har for sygdommen, hvilket jeg heller ikke forstår.	Godt
20	Røg ud af systemet, måtte selv henvende mig. Havde ikke fået udskrivningsbrev fra Skejby. Fik derfor ingen tid til kontrol. Måtte selv henvende mig. Glemte at bestille blodprøver. Gav ekstra ventetid for mig. (Disse tre ting oplevede jeg på en måned).	Godt
21	Sødt og venligt personale.	Godt
25	Jeg fik at vide, at jeg endelig skulle tage kontakt, hvis der kom problemer/spørgsmål.	Godt
32	God læge, engageret sygeplejerske.	Godt
34	I forbindelse med telefontid om morgenen, så er det meget svært at komme igennem - ville ønske der var en mulighed for at blive sat i ventekø, da jeg flere gange har oplevet at ringe 50 gange på den time, der er telefontid og så ende med ikke at komme igennem før, der er sat telefonsvarer på. Nogle gange har man jo presserende spørgsmål, som man er NØDT til at få svar på. Bortset fra at det er svært at komme igennem på telefon, så skal det siges, at der er meget god service og rigtig god snak med sygeplejerskerne, når man endelig får fat på dem eller får lagt en besked, så de ringer tilbage :-)	Godt
37	Efter 19 års forløbne besøg på ambulatoriet er det blevet til mange besøg som først efter personaleændringer har ført til forståelse af min diabetes og mine problemer deraf. I dag føler jeg mig forstået og behandlerne tager udgangspunkt i mit helbred.	Godt
38	Mangler måske, at der bliver talt lidt mere om symptomer, da det først ved tredje besøg blev konstateret, at der var mindst to årsager til mine problemer.	Godt
40	Man bliver stresset, fordi man skal vente alt for længe på svar!	Intet svar
41	Når jeg mødte op til f.eks. blodprøvetagning til aftalte dato, er der ikke kommet besked fra ambula-	Dårligt

toriet til blodprøvetagningsstedet - det samme for urinprøve og hjertekardiogramtagning.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 42 | Der gik lang tid før egen læge fik besked om resultat af scanning (måske på grund af strejke). | Godt |
| ✎ | 50 | Ved supplerende blodprøver får jeg efter mit besøg meget sent eller ingen tilbagemelding om resultatet. | Godt |
| ✎ | 53 | Det er ikke hver gang man får skriftligt svar på sine prøver, jeg fik kun svar efter, at jeg ringede to dage i træk, og man får et nummer oplyst, som man kan ringe på, men der er bare ingen, der tager telefonerne i det angivne tidsrum. | Godt |
| ✎ | 55 | For lang ventetid på at komme ind, fire - fem måneder. | Godt |
| ✎ | 56 | Når jeg kommer ind til gigtsygeplejersken med et kort fra lægen og skal have en ny tid, får jeg den besked, at hun vil sende den til mig. Der er nu gået godt en måned over tiden, og det er sket to gange. Jeg venter og venter stadig på at få sendt en tid. | Godt |
| ✎ | 61 | Ja, brev fra jer er ikke nemme at læse, når det er skrevet i hånden. Skriv helst på computer, så det kan læses. | 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 Jeg synes stort set, alt fungerer rigtig godt. Jeg kunne måske godt brug en elektronisk tavle, der informerede om ventetid (hvis der er en sådan), så man ikke behøvede at henvende sig til receptionen og spørge. Ellers har jeg kun haft positive oplevelser med ambulatoriet.	Virkelig godt
	2 Ikke mere eller mindre end forventet.	Godt
	4 Yderst tilfredsstillende.	Virkelig godt
	5 Jeg synes, I har en høj standard af service, formidling og ekspertise. I er gode til at forklare min søn, hvordan han skal tage sin medicin og måle hans tal.	Virkelig godt
	7 Modtagelsen kunne være bedre, mere personlig og de kunne informere bedre, hvis der mod forventning blev en urimelig ventetid. Personalet gør sikkert hvad de magter, men ressourcerne er vist ikke til stede (de mangler hænder) og ombygning gør jo heller ikke tingene lettere.	Dårligt
	8 Synes ikke, det kan passe, at det, de sidste 3-4 gange, har været en ny læge, som skulle bruge tid på at sidde og læse patientens journal. Og at vi, som forældre, i mange år har sagt, at han fik for meget medicin, men "nej, det gjorde ikke noget". Og pludselig siger en ny læge, at han får for meget medicin, og at der er stor dødelighed ved overdosering. Så bliver man ikke glad for at komme med sit barn igen.	Dårligt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Jeg synes, jeg har fået en god modtagelse i ambulatoriet og har generelt været glad og tilfreds. Især sygeplejerskerne har været utrolig venlige og gode til at give informationer.	Virkelig godt
 3	Sekretærerne i modtagelsesreceptionen i ambulatoriet er uengagerede og virker arrogante. De oplyser patientoplysninger (navne, cpr, adresser, mv.) højlydt så alle omkringstående (patienter, taxachauffører mv.) kan høre det. De er meget lidt servicemindedede - siger ikke engang goddag, når man kommer.	Godt
 4	Det er i orden.	Virkelig godt
 5	Fint forløb - virkelig kompetente fagfolk.	Virkelig godt







Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Forskellige forklaringer samt en arrogant læge, der talte "ned" til mig og IKKE lyttede til, hvad jeg havde at sige i forhold til min sygdom. Dette finder jeg, har haft en MEGET uheldig indflydelse på mit sygdomsforløb.	Virkelig dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg har været tilfreds med mit behandlingsforløb og har oplevet hele forløbet som positivt.	Virkelig godt
	5	Fremdeles et fint forløb.	Virkelig godt
	7	Lægen havde ikke fået min journal, men havde fundet lidt på nettet, som han læste samtidig med, jeg var der. Ikke særlig betryggende, at han ikke giver sig tid til at læse patientens journal, inden man kommer ind. Svaret på min undersøgelse var meget teknisk, så jeg regnede med at få det uddybet hos egen læge. Men han havde ikke modtaget noget efter tre uger.	Dårligt
	9	Der blev taget omsorg for mig. "Kikkertundersøgelsen", stille og rolig undersøgelse, super.	Godt
	10	Vil have journalindsigt og sendt en kopi ifølge aftale med vores læge, det fik vi ikke og ringede to gange, og der er stadig intet sket.	Godt
	11	Lidelsen bliver ved med at plage mig. Forskellige tabletter udskrives, forskellige doser osv.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	Mangler kendskab til muskelsygdommen.	Godt
	11	Smerterne er der stadig.	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.