

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Karkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

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.....	91
	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:	437
Besvarelser fra afdelingens patienter:	279
Afdelingens svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

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

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

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

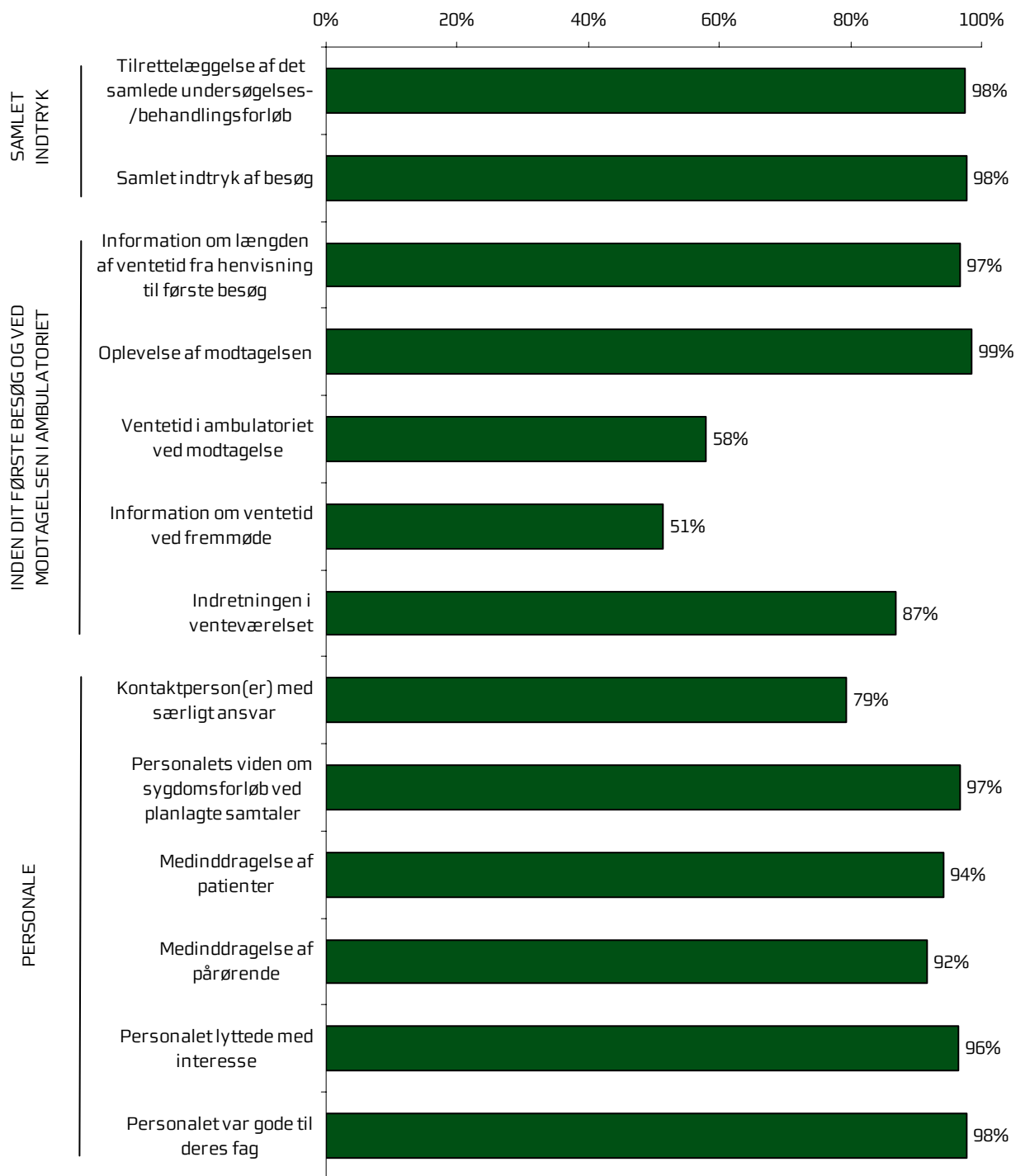
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

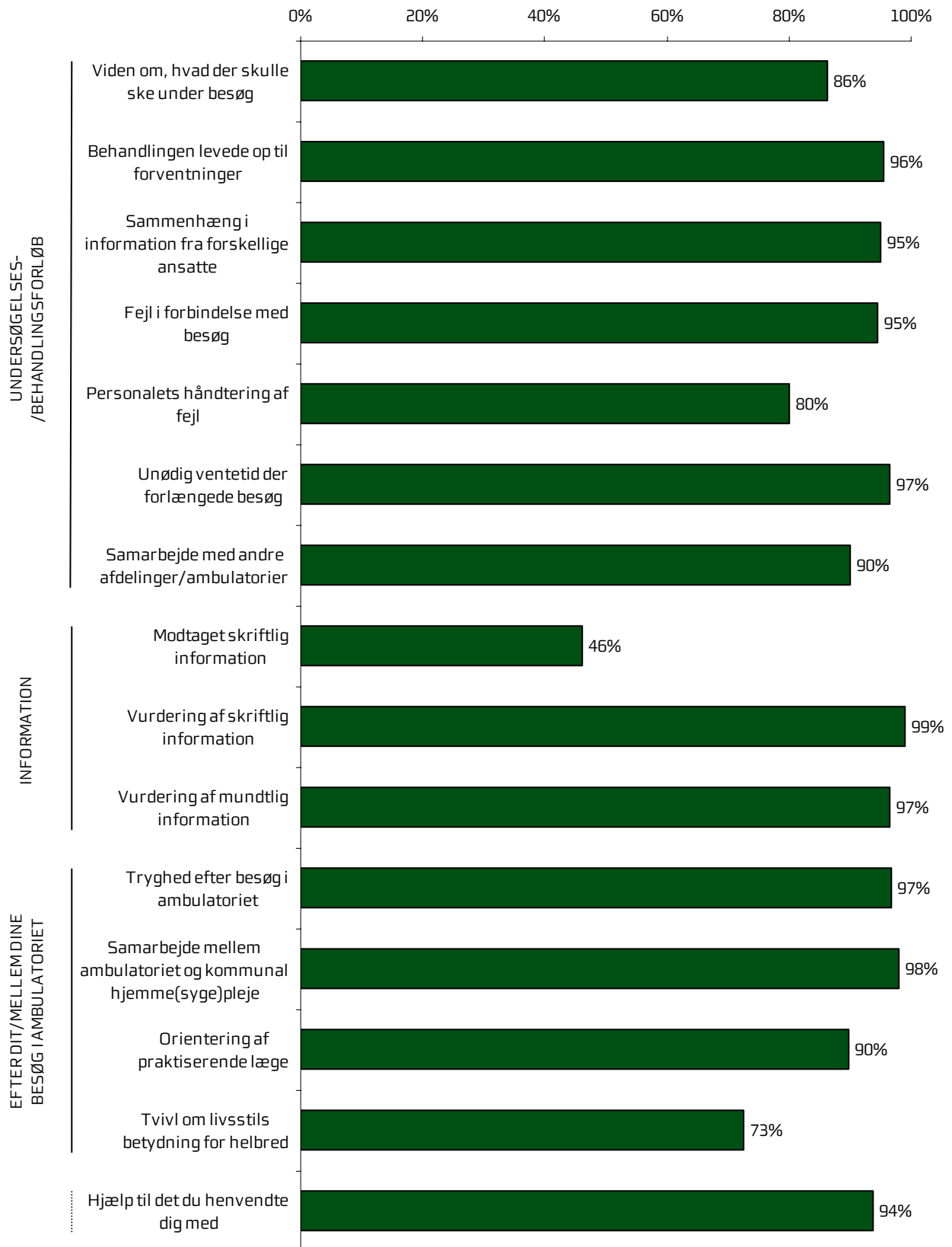
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

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

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

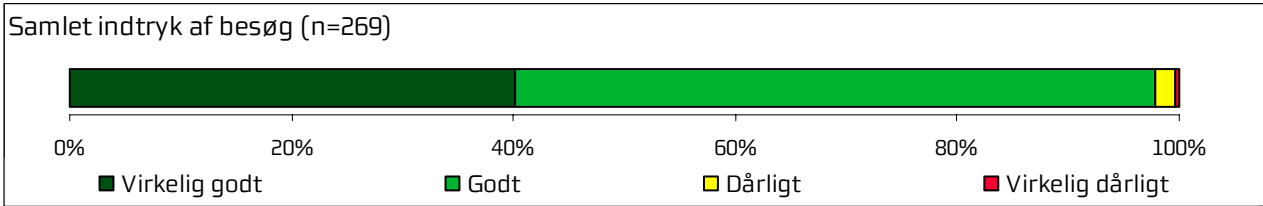
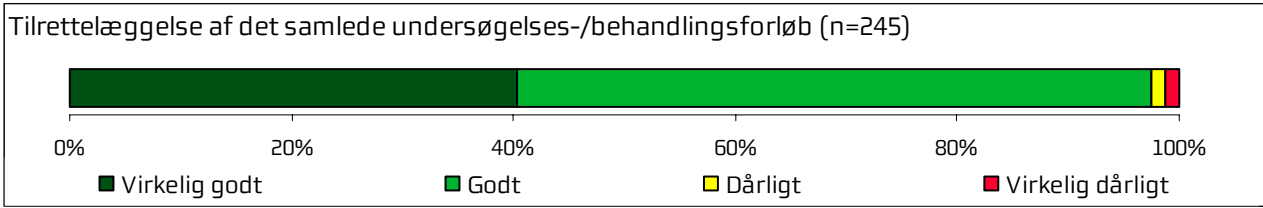
Tilfældige forskelle?

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

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

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

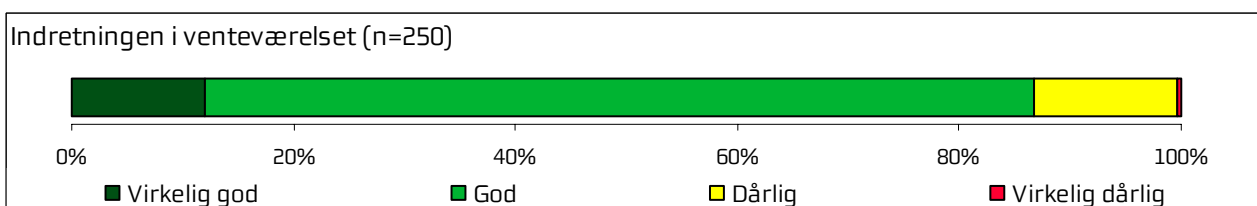
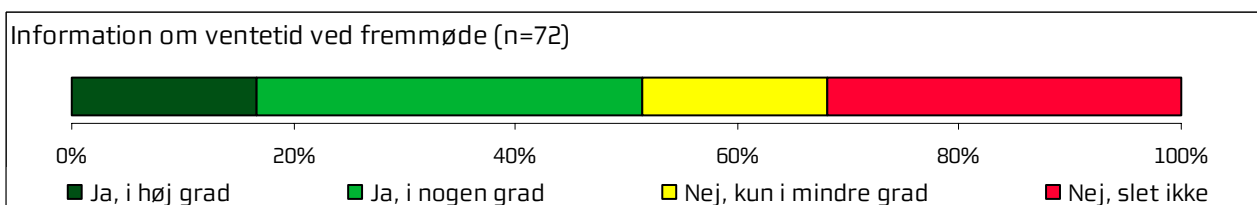
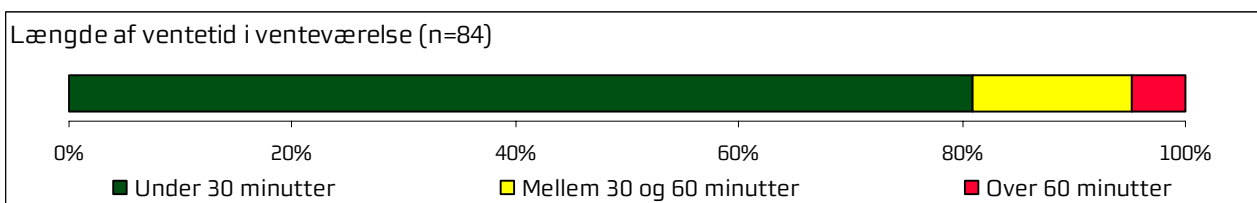
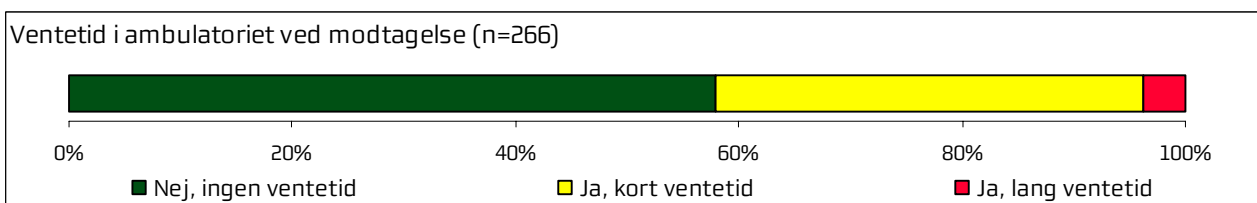
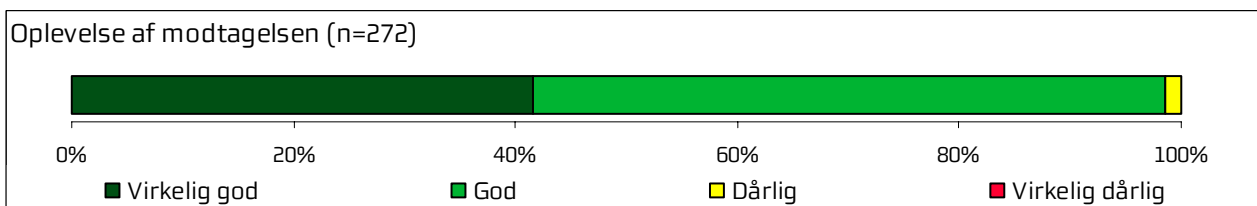
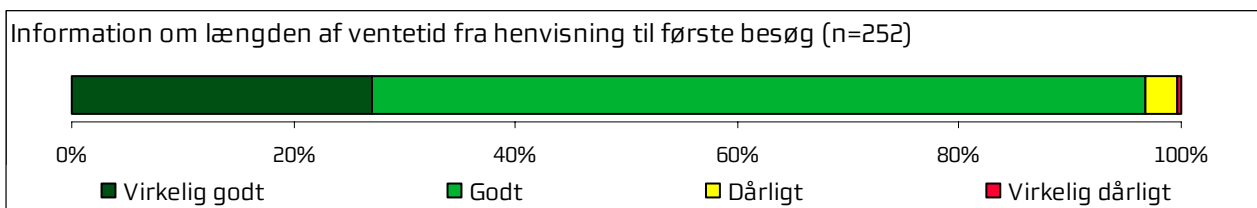
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	97%	94%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	95%	97%

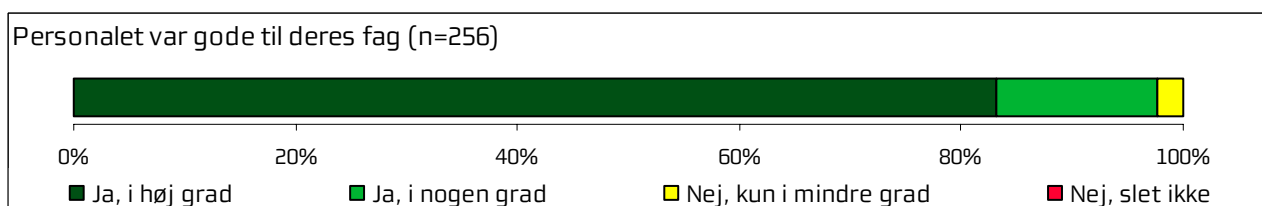
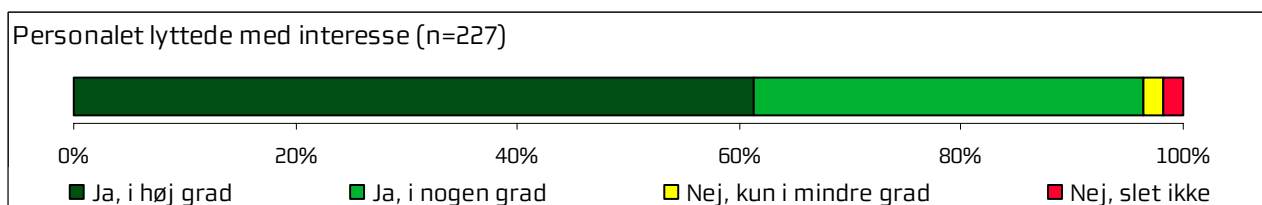
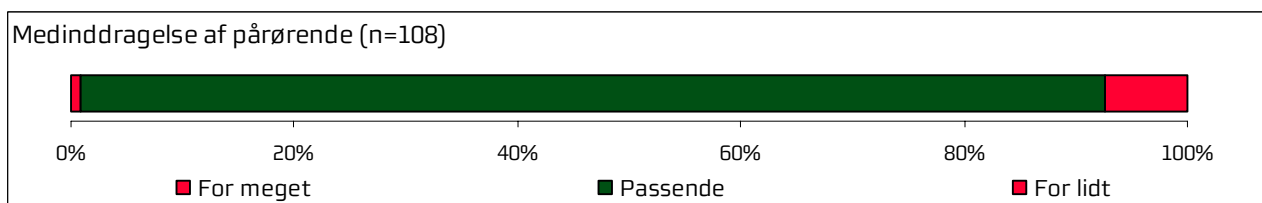
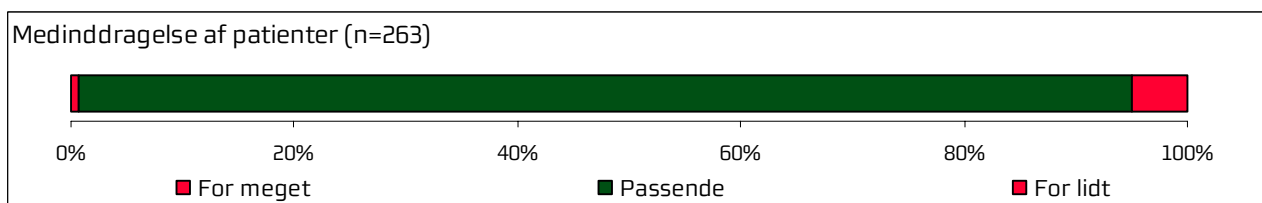
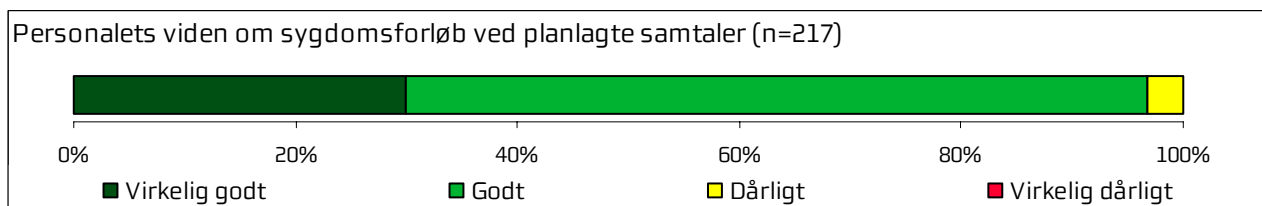
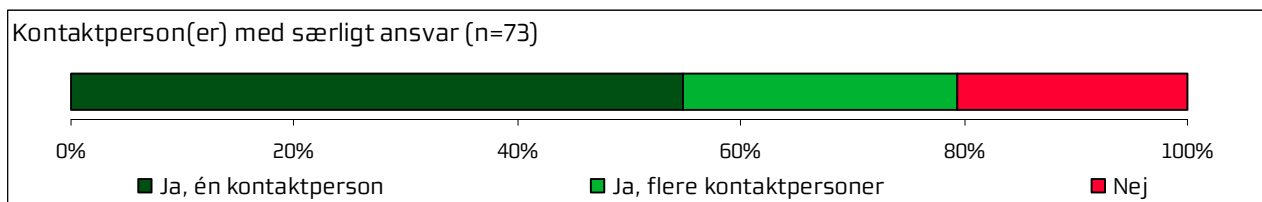
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	93%*	89%*	91%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	58%	-	-	44%*	28%*	33%*
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?	51%	-	-	49%	35%*	42%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87%	-	-	95%*	74%*	84%

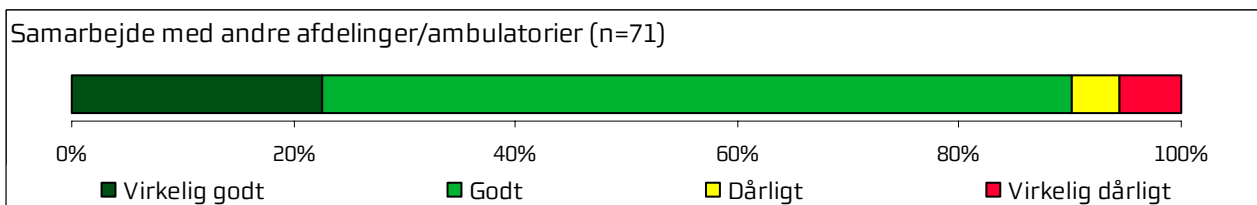
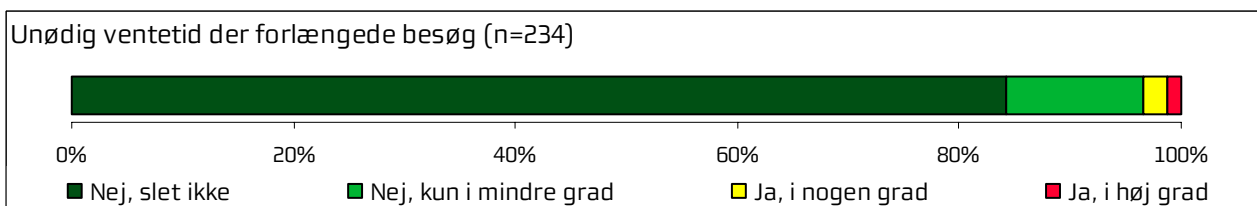
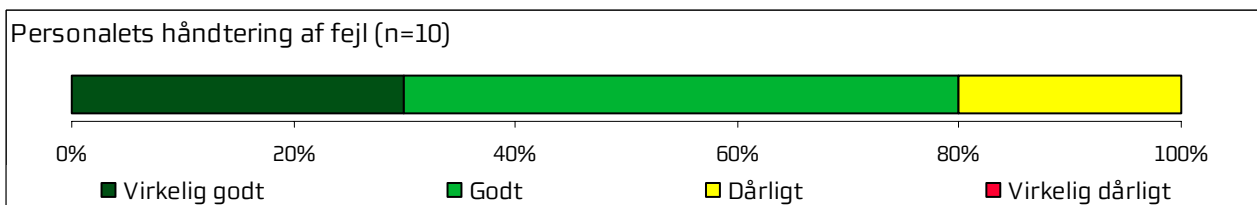
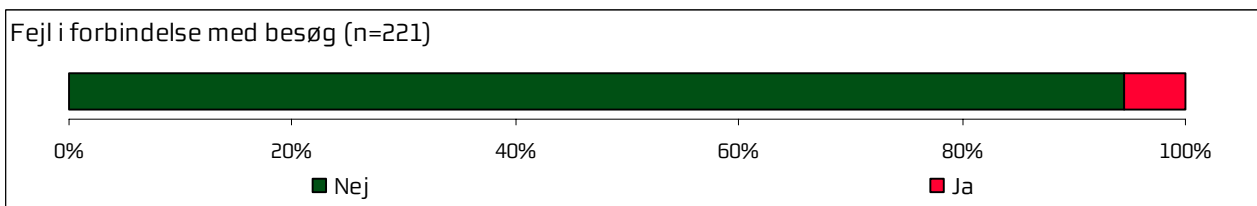
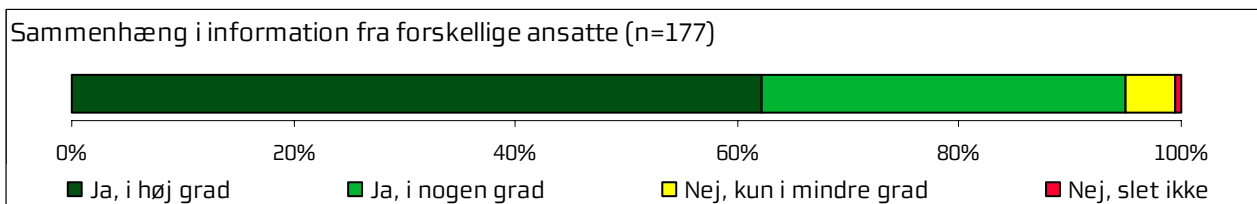
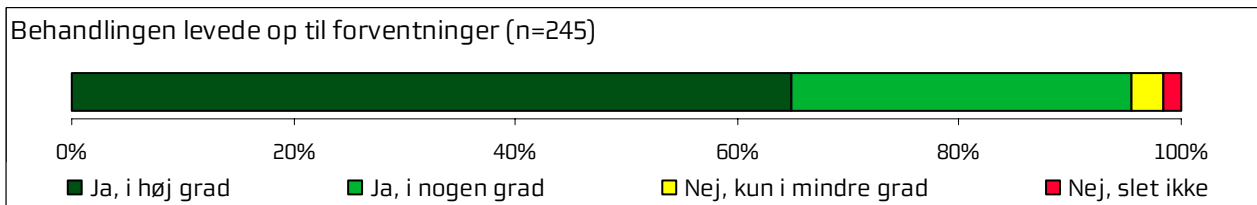
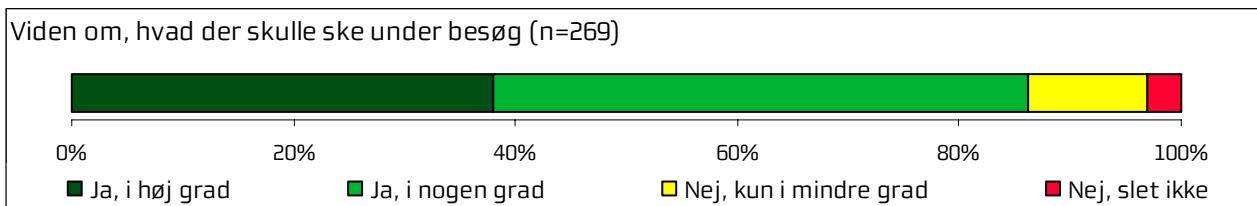
4.3 Personale



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?	79%	-	-	87%	71%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	96%	88%*	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	96%	89%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	96%	78%*	87%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	97%	93%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	97%	98%

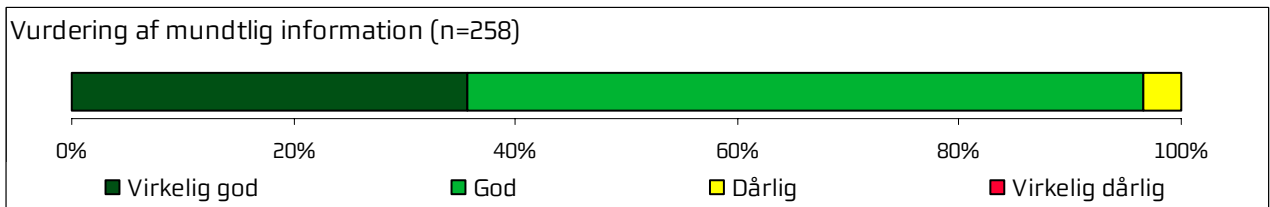
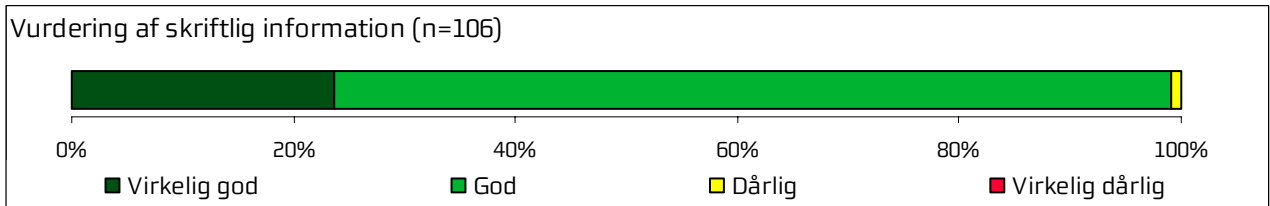
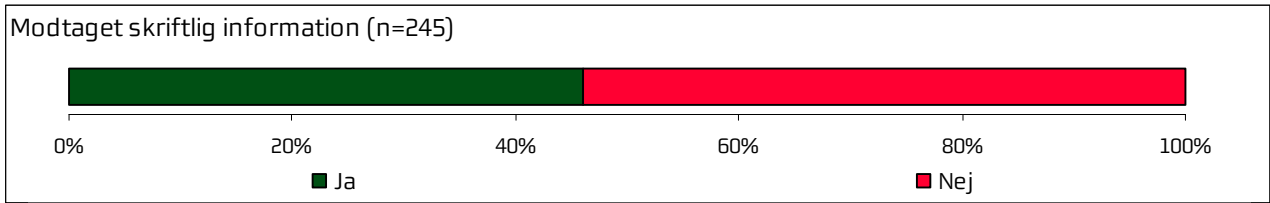
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	92%*	81%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	95%	88%*	92%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	96%	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	91%	85%*	89%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80%	-	-	87%	59%	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	97%	-	-	93%	87%*	90%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	93%	86%	90%

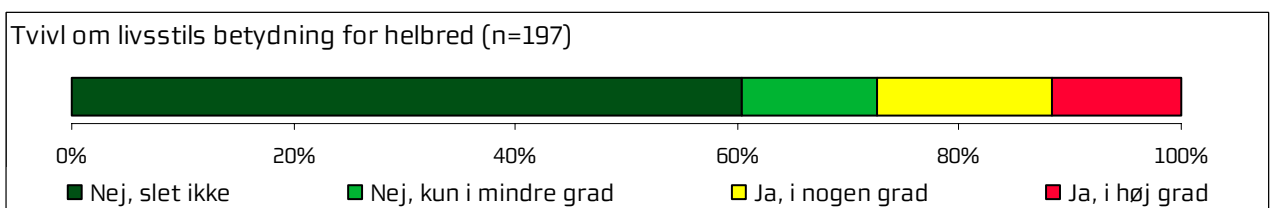
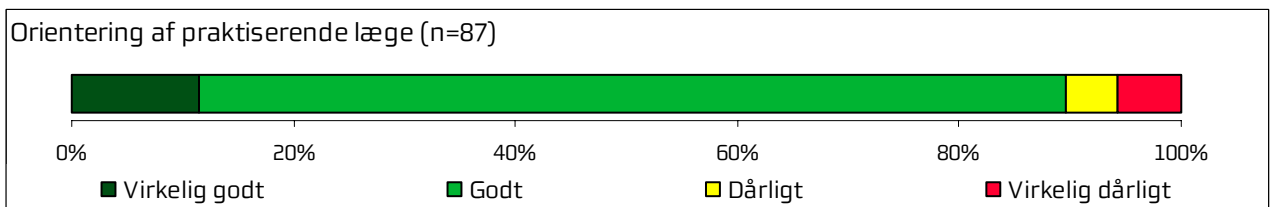
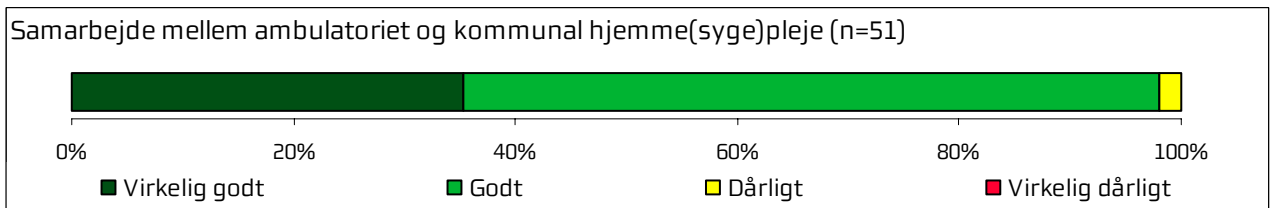
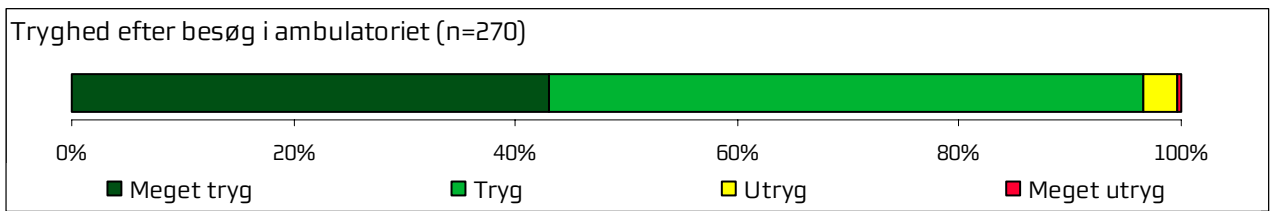
4.5 Information



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?	46%	-	-	71%*	39%	57%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	94%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	94%	95%

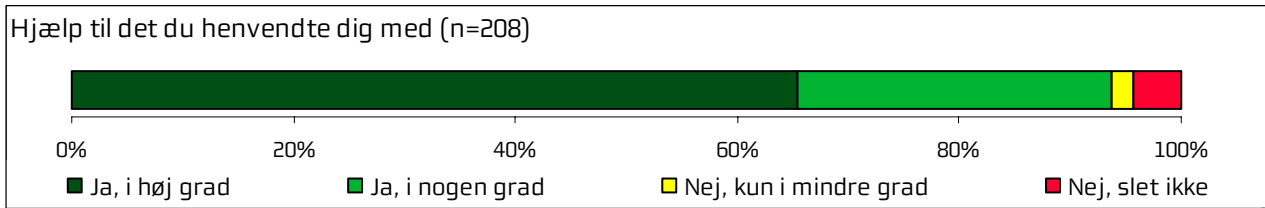
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	97%	-	-	96%	92%*	93%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98%	-	-	97%	84%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	93%	79%*	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	83%*	65%	75%

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%	-	-	98%*	94%	96%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Gå til spørgsmål 6		Gå til spørgsmål 6
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/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <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) 64 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)		279	437
Køn	Mand	82%	80%
	Kvinde	18%	20%
Alder	0-19 år	0%	0%
	20-39 år	0%	0%
	40-59 år	9%	11%
	60-79 år	84%	81%
	80 år eller derover	7%	7%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		279	100
Alder	0-19	0	0%
	20-39	1	0%
	40-59	24	9%
	60-79	234	84%
	80-	20	7%
Køn	Mand	228	82%
	Kvinde	51	18%
Skema udfyldt af	Patienten	261	96%
	Pårørende	11	4%
Modersmål	Dansk	269	99%
	Ikke dansk	4	1%
Afsnit	Aorta Ambulatorium	173	62%
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	55	20%
	Sårcentrets Ambulatorium	18	6%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	12%

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		40	57	1	1	245	22	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	30	61	4	4	23	0	
	60-79	42	56	1	1	205	20	
	80-	29	71	0	0	17	2	
Køn	Mand	44	54	1	1	199	20	
	Kvinde	26	70	2	2	46	2	
Skema udfyldt af	Patienten	41	57	1	1	234	20	
	Pårørende	33	67	0	0	9	1	
Modersmål	Dansk	41	57	1	1	239	22	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	Aorta Ambulatorium	43	55	1	1	150	16	
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	31	65	2	2	48	5	
	Sårcentrets Ambulatorium	53	47	0	0	17	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	63	0	0	30	0	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		40	58	2	0	269
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	50	46	4	0	24
	60-79	40	58	2	0	226
	80-	32	68	0	0	19
Køn	Mand	42	56	1	0	220
	Kvinde	31	65	4	0	49
Skema udfyldt af	Patienten	41	57	2	0	255
	Pårørende	30	70	0	0	10
Modersmål	Dansk	40	58	2	0	262
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Aorta Ambulatorium	41	57	2	1	167
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	34	62	4	0	53
	Sårcentrets Ambulatorium	50	50	0	0	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	31

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		27	70	3	0	252	17	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	19	76	5	0	21	2	
	60-79	27	70	2	0	213	13	
	80-	29	65	6	0	17	2	
Køn	Mand	27	70	2	0	206	13	
	Kvinde	26	70	4	0	46	4	
Skema udfyldt af	Patienten	26	71	3	0	240	14	
	Pårørende	50	50	0	0	8	2	
Modersmål	Dansk	27	70	3	0	245	17	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Aorta Ambulatorium	26	73	1	1	157	10	
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	20	69	10	0	49	6	
	Sårcentrets Ambulatorium	31	69	0	0	16	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	57	3	0	30	0	

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		42	57	1	0	272	1
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	33	67	0	0	24	0
	60-79	43	56	2	0	228	1
	80-	37	63	0	0	19	0
Køn	Mand	42	56	2	0	222	1
	Kvinde	40	60	0	0	50	0
Skema udfyldt af	Patienten	41	57	2	0	258	1
	Pårørende	50	50	0	0	10	0
Modersmål	Dansk	41	57	2	0	266	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Aorta Ambulatorium	39	58	2	0	168	1
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	38	62	0	0	55	0
	Sårcentrets Ambulatorium	50	50	0	0	18	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	31	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		58	38	4	266	3
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	1	0
	40-59	33	67	0	24	0
	60-79	62	34	4	223	3
	80-	44	50	6	18	0
Køn	Mand	61	35	4	217	2
	Kvinde	45	53	2	49	1
Skema udfyldt af	Patienten	58	38	4	252	3
	Pårørende	40	60	0	10	0
Modersmål	Dansk	59	37	4	260	3
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Afsnit	Aorta Ambulatorium	67	29	4	165	1
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	44	52	4	54	1
	Sårcentrets Ambulatorium	50	50	0	18	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	59	3	29	1

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		81	14	5	84	2
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	1	0
	40-59	86	14	0	14	0
	60-79	82	13	5	60	1
	80-	67	22	11	9	1
Køn	Mand	84	10	6	62	1
	Kvinde	73	27	0	22	1
Skema udfyldt af	Patienten	80	15	5	79	2
	Pårørende	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	80	15	5	80	2
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Afsnit	Aorta Ambulatorium	78	14	8	37	1
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	75	21	4	28	0
	Sårcentrets Ambulatorium	100	0	0	5	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	0	14	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		17	35	17	32	72	10
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	17	25	25	33	12	1
	60-79	20	34	14	32	50	9
	80-	0	56	11	33	9	0
Køn	Mand	19	35	19	28	54	7
	Kvinde	11	33	11	44	18	3
Skema udfyldt af	Patienten	16	37	18	29	68	10
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	14	35	17	33	69	9
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnit	Aorta Ambulatorium	23	32	16	29	31	5
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	9	35	13	43	23	3
	Sårcentrets Ambulatorium	17	17	33	33	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	17	17	12	2

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		12	75	13	0	250	12	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	13	87	0	0	23	0	
	60-79	10	75	15	0	208	11	
	80-	33	61	6	0	18	1	
Køn	Mand	10	74	15	0	204	10	
	Kvinde	20	78	2	0	46	2	
Skema udfyldt af	Patienten	12	75	13	0	238	10	
	Pårørende	11	78	11	0	9	1	
Modersmål	Dansk	12	75	13	0	244	12	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Aorta Ambulatorium	8	74	17	1	152	9	
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	19	76	6	0	54	0	
	Sårcentrets Ambulatorium	25	69	6	0	16	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	79	7	0	28	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		55	25	21	73
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	-	-	-	1
	40-59	33	47	20	15
	60-79	55	22	24	51
	80-	100	0	0	6
Køn	Mand	54	29	17	48
	Kvinde	56	16	28	25
Skema udfyldt af	Patienten	53	25	22	68
	Pårørende	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	56	24	21	72
	Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnit	Aorta Ambulatorium	65	18	18	17
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	50	17	33	18
	Sårcentrets Ambulatorium	44	44	13	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	23	18	22

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		30	67	3	0	217	44	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	22	61	17	0	23	1	
	60-79	29	69	1	0	177	40	
	80-	50	44	6	0	16	3	
Køn	Mand	31	68	1	0	176	35	
	Kvinde	27	61	12	0	41	9	
Skema udfyldt af	Patienten	29	67	3	0	209	39	
	Pårørende	57	43	0	0	7	3	
Modersmål	Dansk	30	67	3	0	213	43	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	
Afsnit	Aorta Ambulatorium	26	73	1	0	126	32	
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	27	67	6	0	48	6	
	Sårcentrets Ambulatorium	40	53	7	0	15	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	46	7	0	28	3	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	94	5	263
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	-	-	-	1
	40-59	0	88	13	24
	60-79	1	95	4	219
	80-	0	89	11	19
Køn	Mand	1	95	4	213
	Kvinde	0	92	8	50
Skema udfyldt af	Patienten	1	94	5	251
	Pårørende	0	100	0	10
Modersmål	Dansk	1	94	5	258
	Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnit	Aorta Ambulatorium	0	97	3	160
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	4	84	13	55
	Sårcentrets Ambulatorium	0	100	0	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	97	3	30

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	92	7	108	155
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	0	1
	40-59	0	71	29	7	17
	60-79	0	93	7	89	131
	80-	8	92	0	12	6
Køn	Mand	1	92	7	89	126
	Kvinde	0	89	11	19	29
Skema udfyldt af	Patienten	1	91	8	98	152
	Pårørende	0	100	0	9	1
Modersmål	Dansk	1	91	8	105	153
	Ikke dansk	-	-	-	1	2
Afsnit	Aorta Ambulatorium	0	94	6	65	98
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	0	88	12	25	29
	Sårcentrets Ambulatorium	0	80	20	5	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	92	0	13	17

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	35	2	2	227	38
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	57	39	0	4	23	1
	60-79	62	34	2	2	186	35
	80-	53	47	0	0	17	2
Køn	Mand	61	36	2	1	183	32
	Kvinde	61	34	0	5	44	6
Skema udfyldt af	Patienten	61	35	2	2	216	35
	Pårørende	71	29	0	0	7	3
Modersmål	Dansk	61	35	2	2	221	38
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Aorta Ambulatorium	63	33	2	2	133	30
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	48	46	2	4	48	6
	Sårcentrets Ambulatorium	88	13	0	0	16	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	30	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		83	14	2	0	256	13	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	70	22	9	0	23	1	
	60-79	84	14	2	0	214	11	
	80-	89	11	0	0	18	1	
Køn	Mand	86	13	1	0	208	11	
	Kvinde	73	21	6	0	48	2	
Skema udfyldt af	Patienten	83	14	2	0	244	11	
	Pårørende	78	22	0	0	9	1	
Modersmål	Dansk	83	15	2	0	251	12	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Afsnit	Aorta Ambulatorium	85	13	2	0	156	9	
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	71	25	4	0	52	3	
	Sårcentrets Ambulatorium	94	6	0	0	17	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	10	3	0	31	0	

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	48	11	3	269	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	38	50	13	0	24	0	
	60-79	37	48	11	3	225	2	
	80-	47	42	5	5	19	0	
Køn	Mand	38	47	12	3	219	2	
	Kvinde	38	52	6	4	50	0	
Skema udfyldt af	Patienten	38	49	10	3	255	2	
	Pårørende	20	60	10	10	10	0	
Modersmål	Dansk	38	49	10	3	263	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Aorta Ambulatorium	35	48	14	2	165	2	
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	38	51	7	4	55	0	
	Sårcentrets Ambulatorium	50	39	6	6	18	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	48	3	3	31	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		65	31	3	2	245	20
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	45	45	0	9	22	2
	60-79	69	27	3	1	205	16
	80-	41	59	0	0	17	2
Køn	Mand	67	29	3	1	199	18
	Kvinde	54	39	2	4	46	2
Skema udfyldt af	Patienten	65	31	3	2	235	17
	Pårørende	63	38	0	0	8	2
Modersmål	Dansk	64	31	3	2	240	20
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Aorta Ambulatorium	69	27	3	1	150	13
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	53	41	4	2	49	5
	Sårcentrets Ambulatorium	65	29	0	6	17	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	31	0	3	29	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		62	33	5	1	177	73
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	61	22	17	0	18	4
	60-79	63	33	4	1	142	66
	80-	63	38	0	0	16	3
Køn	Mand	65	30	4	1	140	63
	Kvinde	51	43	5	0	37	10
Skema udfyldt af	Patienten	62	33	5	1	169	68
	Pårørende	67	33	0	0	6	4
Modersmål	Dansk	61	34	5	1	172	73
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Aorta Ambulatorium	69	26	4	1	96	55
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	35	60	5	0	40	13
	Sårcentrets Ambulatorium	69	25	6	0	16	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	20	4	0	25	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	114	143
Alder	0-19	-	-	0	0
	20-39	-	-	0	0
	40-59	100	0	9	14
	60-79	99	1	99	117
	80-	100	0	6	12
Køn	Mand	100	0	91	121
	Kvinde	96	4	23	22
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	107	137
	Pårørende	80	20	5	5
Modersmål	Dansk	99	1	111	141
	Ikke dansk	-	-	1	2
Afsnit	Aorta Ambulatorium	100	0	63	97
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	100	0	20	31
	Sårcentrets Ambulatorium	92	8	13	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	18	10

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		99	1	215
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	0
	40-59	89	11	19
	60-79	99	1	181
	80-	100	0	15
Køn	Mand	99	1	177
	Kvinde	97	3	38
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	202
	Pårørende	100	0	10
Modersmål	Dansk	99	1	211
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Aorta Ambulatorium	100	0	129
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	96	4	45
	Sårcentrets Ambulatorium	94	6	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	25

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	216
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	0
	40-59	84	16	19
	60-79	98	2	182
	80-	100	0	15
Køn	Mand	98	2	178
	Kvinde	92	8	38
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	203
	Pårørende	100	0	10
Modersmål	Dansk	97	3	212
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Aorta Ambulatorium	98	2	131
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	89	11	45
	Sårcentrets Ambulatorium	100	0	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	24

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		98	2	104
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	1
	40-59	100	0	6
	60-79	100	0	92
	80-	80	20	5
Køn	Mand	100	0	85
	Kvinde	89	11	19
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	101
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	98	2	101
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Aorta Ambulatorium	100	0	63
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	91	9	23
	Sårcentrets Ambulatorium	100	0	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	12

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		30	50	20	0	10	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	-	-	-	-	2	0	
	60-79	50	33	17	0	6	0	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	60	40	0	0	5	0	
	Kvinde	0	60	40	0	5	0	
Skema udfyldt af	Patienten	33	56	11	0	9	0	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	30	50	20	0	10	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Afsnit	Aorta Ambulatorium	-	-	-	-	2	0	
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	29	57	14	0	7	0	
	Sårcentrets Ambulatorium	-	-	-	-	1	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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		84	12	2	1	234	6
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	59	36	0	5	22	0
	60-79	87	10	2	1	195	5
	80-	88	6	6	0	16	1
Køn	Mand	87	10	2	1	191	6
	Kvinde	70	23	5	2	43	0
Skema udfyldt af	Patienten	83	13	2	1	221	6
	Pårørende	100	0	0	0	10	0
Modersmål	Dansk	84	12	2	1	229	6
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Aorta Ambulatorium	91	8	1	1	145	4
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	78	13	9	0	45	1
	Sårcentrets Ambulatorium	78	17	0	6	18	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	35	0	4	26	1

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	68	4	6	71	77	90
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0	0
	40-59	11	67	0	22	9	7	6
	60-79	25	68	6	2	53	65	80
	80-	25	75	0	0	8	5	4
Køn	Mand	19	75	4	2	53	60	82
	Kvinde	33	44	6	17	18	17	8
Skema udfyldt af	Patienten	21	69	4	6	67	70	87
	Pårørende	67	33	0	0	3	5	2
Modersmål	Dansk	22	68	4	6	68	76	88
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	1
Afsnit	Aorta Ambulatorium	7	86	7	0	29	45	73
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	33	44	0	22	9	26	11
	Sårcentrets Ambulatorium	45	36	9	9	11	4	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	68	0	5	22	2	3

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		46	54	245
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	1
	40-59	48	52	23
	60-79	48	52	204
	80-	29	71	17
Køn	Mand	44	56	202
	Kvinde	56	44	43
Skema udfyldt af	Patienten	47	53	232
	Pårørende	30	70	10
Modersmål	Dansk	46	54	240
	Ikke dansk	-	-	3
Afsnit	Aorta Ambulatorium	42	58	151
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	53	47	49
	Sårcentrets Ambulatorium	41	59	17
	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		24	75	1	0	106	1
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	9	91	0	0	11	0
	60-79	24	75	1	0	91	1
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	26	73	1	0	84	0
	Kvinde	14	86	0	0	22	1
Skema udfyldt af	Patienten	23	76	1	0	103	1
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	23	76	1	0	103	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Aorta Ambulatorium	23	77	0	0	60	0
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	16	80	4	0	25	1
	Sårcentrets Ambulatorium	33	67	0	0	6	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?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		36	61	3	0	258
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	46	42	13	0	24
	60-79	35	63	2	0	216
	80-	28	67	6	0	18
Køn	Mand	39	58	3	0	210
	Kvinde	21	75	4	0	48
Skema udfyldt af	Patienten	36	60	3	0	245
	Pårørende	33	56	11	0	9
Modersmål	Dansk	36	61	4	0	252
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Aorta Ambulatorium	36	61	3	0	158
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	30	66	4	0	53
	Sårcentrets Ambulatorium	47	41	12	0	17
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	60	3	0	30

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		43	54	3	0	270
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	-	-	-	-	1
	40-59	42	50	4	4	24
	60-79	44	54	3	0	226
	80-	37	58	5	0	19
Køn	Mand	47	51	1	0	220
	Kvinde	24	64	10	2	50
Skema udfyldt af	Patienten	45	52	3	0	256
	Pårørende	10	90	0	0	10
Modersmål	Dansk	43	54	3	0	264
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Aorta Ambulatorium	45	54	1	0	166
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	29	62	7	2	55
	Sårcentrets Ambulatorium	44	50	6	0	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	42	3	0	31

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		35	63	2	0	51	18	192
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	0
	20-39	-	-	-	-	0	0	1
	40-59	29	57	14	0	7	1	14
	60-79	35	65	0	0	34	14	171
	80-	40	60	0	0	10	3	6
Køn	Mand	36	61	3	0	33	17	164
	Kvinde	33	67	0	0	18	1	28
Skema udfyldt af	Patienten	33	65	2	0	46	17	185
	Pårørende	50	50	0	0	4	1	4
Modersmål	Dansk	35	63	2	0	51	18	186
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
Afsnit	Aorta Ambulatorium	29	71	0	0	14	10	137
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	22	78	0	0	9	6	37
	Sårcentrets Ambulatorium	54	38	8	0	13	1	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	15	1	15

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		11	78	5	6	87	173	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	30	50	10	10	10	13	
	60-79	7	84	3	6	67	151	
	80-	22	78	0	0	9	9	
Køn	Mand	13	80	2	6	64	149	
	Kvinde	9	74	13	4	23	24	
Skema udfyldt af	Patienten	12	79	4	5	81	166	
	Pårørende	0	80	20	0	5	5	
Modersmål	Dansk	11	78	5	6	87	168	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	3	
Afsnit	Aorta Ambulatorium	7	83	2	7	41	120	
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	12	73	8	8	26	27	
	Sårcentrets Ambulatorium	29	57	14	0	7	10	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	85	0	0	13	16	

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		60	12	16	12	197	69
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	59	18	6	18	17	7
	60-79	61	11	16	11	166	58
	80-	54	15	23	8	13	4
Køn	Mand	60	13	15	12	162	56
	Kvinde	60	9	20	11	35	13
Skema udfyldt af	Patienten	61	12	16	12	186	66
	Pårørende	63	13	25	0	8	2
Modersmål	Dansk	60	12	16	12	193	67
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnit	Aorta Ambulatorium	63	12	15	10	114	51
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	60	16	14	9	43	12
	Sårcentrets Ambulatorium	40	0	27	33	15	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	12	16	12	25	4

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		65	28	2	4	208	48
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	50	42	4	4	24	0
	60-79	69	25	1	4	165	47
	80-	56	33	6	6	18	1
Køn	Mand	67	27	2	4	162	44
	Kvinde	61	33	2	4	46	4
Skema udfyldt af	Patienten	64	29	2	5	198	45
	Pårørende	100	0	0	0	6	3
Modersmål	Dansk	65	29	2	4	203	47
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnit	Aorta Ambulatorium	68	25	2	5	110	44
	Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg	48	44	2	6	52	3
	Sårcentrets Ambulatorium	89	11	0	0	18	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	25	4	0	28	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Aorta Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Som nævnt et meget sympatisk personale, der gav sig tid til at forklare!	Godt
2	Fik en relevant og professionel information om meningen med scanningen, og hvordan den skulle foregå. Blev også velinformeret om resultatet.	Godt
7	Alt fungerede godt.	Virkelig godt
10	God samtale - god information.	Godt
14	Under undersøgelsens forløb talte jeg med undersøgeren om sygdommens årsager/virkninger og fik god information.	Virkelig godt
15	Mit samlede indtryk var godt.	Virkelig godt
17	Jeg synes, det er udmærket med undersøgelsen. Men tidsforløbet imellem ambulatorium/besøg og undersøgelsen er så lang, at besvarelsen bliver alt for usikker.	Virkelig godt
18	Da der i mit tilfælde fandtes unormale ting, blev undersøgelsen afbrudt og til genindkaldelse en uge senere, så tidsprogrammet kunne overholdes, så der blev tid til den grundighed, som var ønskelig, hvilket jeg finder helt ok.	Godt
20	Generelt arbejder personalet seriøst indenfor skrabe rammer. Helt specifikt var besøget helt perfekt.	Intet svar
21	Første undersøgelse foregik i meget højt tempo - for nogle kunne det fremkalde utryghed. Anden undersøgelse til UG+.	Virkelig godt
24	Behagelig og venlig atmosfære, præcis og klar information ved selve undersøgelsen, forløbet i den - men en rar besked om et godt helbred!	Virkelig godt
25	Undersøgte mit blodomløb i foden ekstra, da jeg fortalte, at jeg var slem til at fryse i foden! De bekræftede, at der var godt omløb.	Godt
27	God patientservice.	Virkelig godt
28	Jeg synes, informationen er meget vigtig. Hellere have for meget. God information skaber tillid og tryghed i et fremmed og ukendt miljø.	Godt
30	Computerfej! Umiddelbart efter undersøgelsen blev jeg indkaldt igen, til samme undersøgelse.	Virkelig godt

Aorta Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ventetiden var MEGET kort!	Godt
3	Personalet virkede meget fraværende, ingen samtale eller endsige et smil.	Dårligt
4	Besøget forløb gnidningsløst.	Godt
5	Mit besøg i ambulatoriet var atypisk. Jeg skulle blot have målt blodtryk i armen og fodledet som del af et forsøg. Det var altså ikke på grund af sygdom, at jeg henvendte mig - derfor passer mange af spørgsmålene ikke til min situation! Hele oplevelsen var GOD!	Virkelig godt
8	Alt for lang ventetid - over to timer.	Dårligt
9	Det var en landsdækkende undersøgelse af folk mellem 65-73 år.	Virkelig godt
13	Venteværelset bestod af to stole på gangen, men da der ingen ventetid var, betød det mindre.	Godt
14	Virkelig god. Mit navn var ikke på listen til den dag, jeg mødte, sikkert på grund af ændringer af forskellige årsager. Jeg var mødt lidt i god tid, og sygeplejersken var vaks: "Vi snupper lige dig inden den næste møde". Rigtig fint.	Virkelig godt
15	Mit besøg var meget kortvarigt, og jeg har kun godt at sige om mit besøg på ambulatoriet.	Virkelig godt
16	Venteværelset bestod af en stol på en befærdet gang, der var hverken læsestof eller anden underholdning.	Godt
19	Venlig tone.	Virkelig godt
22	Alt, hvad der var, er to stole sat ud på gangen. Der manglede information.	Godt
24	Ventede på gangen!	Virkelig godt
26	Jeg kom hurtigt ind og blev færdig indenfor den beregnede tid!	Godt
28	Vi skulle vente på en gang.	Godt
29	Fik brev om møde i ambulatoriet, som del af et tilbud til mænd (65-75 år), altså ingen forventning forud for brevet. Ingen ventetid. Jeg så ikke venteværelset, da jeg blev kaldt ind før end forventet.	Godt






Aorta 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
	6		Godt
	26	Fik senere indkaldelse igen ved fejl.	Godt



Aorta Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Ualmindeligt sympatisk personale!	Godt
	12	Som det fremgår af ovenstående besvarelser yderst tilfreds.	Virkelig godt
	19	Fik et kompetent svar på et spørgsmål fra mig. Tak.	Virkelig godt
	23	Tilfreds.	Virkelig godt
	26	Jeg fik ved en fejl en senere indkaldelse til samme undersøgelse, men ringede til sygehuset og skrottede den senere indkaldelsesseddel!	Godt

Aorta Ambulatorium

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

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	11	Jeg kom engang til skade, som jeg skulle syes for. Da kom jeg til at vente tre timer på skadestuen på at få den syet. Det er for dårligt, dette er vel ikke noget, man kan forvente fremover.	Godt
	27	Jeg fik den hjælp, jeg kom efter.	Virkelig godt









Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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	Var meget opmærksomme på min sukkersyge.	Virkelig godt
2	Udenlandsk læge og sygeplejerske talte begge flydende dansk. Lægen udtalte sig meget klart og præcist.	Godt
4	De var søde og venlige. Informerede om, hvad der skulle ske. Jeg har ikke noget negativt, at sige om det hele forløbet, og behandlingen synes jeg er til ug.	Virkelig godt
5	Bedre forklaring hvad der under og efterfølgende ville ske ved operationen med det udførte indgreb, og hvilket dette vil medføre i fremtiden.	Godt
8	Jeg blev fulgt op til ambulatoriet og ned igen af personalet.	Godt
9	Alt for lang ventetid.	Godt
11	Tilfreds!	Godt
12	Lægerne var utrolig gode til at lytte og opmærksomme på, hvad jeg fortalte om mit problem.	Godt
13	Håber kirurgen ikke længere bruger forældet metode ved sammensyninger. Min sygemelding fra mit arbejde blev meget lang pga. inficeret sår.	Intet svar
14	Der var god forbindelse til personalet, herunder også lægenNN.	Virkelig godt
15	Efterlod et indtryk af et professionelt, engageret og venligt personale!	Virkelig godt
17	Jeg har fået den bedst mulige behandling. Jeg er overmåde tilfreds såvel med omtalte besøg som med tidligere besøg og behandlinger.	Virkelig godt
18	Ambulatoriet fungerede efter min oplevelse aldeles udmærket. Det kan ikke være bedre.	Virkelig godt





Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg har fået en god behandling.	Virkelig godt
	2	Meget rimelige forhold.	Godt
	3	Venteværelset lidt kedeligt.	Godt
	8	Ventetiden var for lang, fra jeg havde været ved egen læge, til jeg blev kaldt ind.	Godt
	11	Meget positivt, at "man" ringede til mig på arbejde, om jeg kunne komme om ti minutter - det kunne jeg!	Godt
	12	Den ene gang kom jeg til et venteværelse, hvor der både var frugt, te, kaffe og vand. Sågar nikotinplastre var der og strikketøj. Jeg har aldrig set noget lignende, det var bare super. Næste gang jeg mødte var et andet sted uden alle disse ting.	Godt
	15	Rigtig fint - absolut ingen klager.	Virkelig godt
	18	Min oplevelse af mine forundersøgelser: Det hele fungerede perfekt. Jeg var til to undersøgelser, hvor jeg fik foretaget diverse målinger. Systemet fungerer perfekt for mig.	Virkelig godt

Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Vurdering ikke mulig.	Godt
	10	Bortkommen prøve.	Godt
	12	Jeg kom første gang for at blive scannet, men i stedet lavede de en anden undersøgelse, hvorefter jeg skulle til en samtale om resultatet. Jeg skulle nu tage fri for tredje gang for at få den scanning, som jeg kom for første gang. Det har været utilfredsstillende. Nu er jeg uden job og har god tid til at høre om resultatet, men efter to måneder har jeg stadig ikke hørt noget.	Godt
	13	Forkert metode ved sammensyning.	Intet svar






Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var vanskeligt for mig at forstå, hvad de sagde, da jeg ikke havde mine høreapparater med!	Virkelig godt
3	Følte mig tryk, når jeg var der, og følte, at jeg altid kunne spørge, hvis jeg var i tvivl om noget.	Godt
4	Jeg synes, der blev taget godt hånd om en, og en afslappende atmosfære.	Virkelig godt
6	De blodprøver, som var taget inden operationen, var ikke modtaget på behandlingsstedet. Jeg skulle selv henvende mig flere dage efter operationen for resultat af blodprøver. Kraftig blødning efter operationen, hvor sygeplejersken udtrykker panik. Lægen havde forladt stedet. Nogle dage efter operationen opstår der smerter. Senere undersøgelse viser, der er opstået ny lidelse. Jeg var efterhånden så utryk, at jeg takkede nej til denne operation.	Dårligt
8	Da jeg har ondt i benet, og jeg blev glemt i Kjellerup, synes jeg, der er lang tid, fra jeg var i forundersøgelse, til jeg skal komme til.	Godt
12	Ikke andet end at jeg godt kunne bruge et svar, når nu man har brugt tre tider på mig. Desuden undrer det mig, at der til hver gang sidder en sygeplejerske inde hos lægen og mig, uden at hun foretager sig noget. Måske kunne hun, på den pc der står ved siden af hende, notere hvad patienten siger, så lægen ikke bagefter skal diktere.	Godt
13	Har kun godt at sige om ambulatoriet i Viborg, men blev opereret på Kjellerup Sygehus. Kirurgen syede mig sammen på forældet metode, "rullepølse-metode", hvilket resulterede i en åben "kødlomme" ca. 2 cm. dyb i lysken, som der flere gange gik stafylokokker i. Såret kunne ikke vokse sammen af sig selv og jeg måtte reopereres.	Intet svar
15	Virkede meget professionelt og tilfredsstillende.	Virkelig godt
16	Jeg vil sige, at lægen havde meget travlt. Ca. 10 min. til første samtale og hun hørte ikke efter, hvad jeg fortalte. Jeg lider af tinnitus, og da hun snakkede meget hurtigt og ikke på ordentligt dansk, var det svært for mig, og det er med til, at jeg er noget utryk.	Intet svar




Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Jeg har det rigtig godt med, at jeg fik at vide, at jeg altid kunne kontakte Jer, hvis der var problemer, da jeg var til den seneste kontrol. Det gør mig mere rolig og tryk.	Godt
	4	Jeg kunne bare ringe, hvis der kom problemer - det gjorde der ikke. Fint.	Virkelig godt
	7	Et halvt år er for lang tid at vente på behandling eller undersøgelse.	Godt
	13	Oplevede ikke samarbejde og information mellem operation i Kjellerup og ambulatoriet i Viborg. De kunne ikke forstå, at jeg ikke havde været til en kontrol efter operationen.	Intet svar
	16	Jeg var meget tilfreds med personalet ved de forskellige undersøgelser, jeg har fået foretaget. Så de skal have ROS!	Intet svar






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
	5	Mit møde med jer dækker ALT, hvad ord kan rumme. Tak for det hele.	Virkelig godt
	6	God service i venterum med kaffe, the, frugt osv. Fortæl, at der er lang ventetid på behandling, når der spørges til ventetid. Ros til telefondamen, som fik mig på afbudslisten, og at jeg fik en tid, der sparede jeg to måneder. Under frit sygehusvalg ringede jeg til ambulatoriet, men blev fejet af (da jeg vidste, at Viborg Privathospital samt Brædstrup Friklinik er dygtige til åreknuder), mens mange hospitaler ikke ser prestige i åreknuder, og jeg ville jo gerne behandles et sted, hvor de er gode til det, de laver. Men jeg tænkte, dette er jo ikke livstruende, men næste gang bruger jeg nok min sundhedsforsikring.	Godt
	8	Jeg følte mig virkelig godt modtaget, og var der ventetid, var der altid kaffe, te, kakao og et tv til at hygge sig med.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Kun tilfredshed.	Virkelig godt
	3	Ligge Viborg ned sammen med Herning og Holstebro og bygge nyt i Aulum.	Intet svar
	5	Jeg blev modtaget med varm imødekommenhed.	Virkelig godt
	6	Alt for lang ventetid mellem henvisning fra egen læge til forundersøgelse til behandling.	Godt
	7	To stole på en gang. For mig ok.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Kun tilfredshed.	Virkelig godt
	2	Jeg tror, at forløbet var som planlagt, og at behandlingen havde den tilsigtede virkning.	Virkelig godt
	4	Måtte selv bede om at blive videresendt til Marselisborg Århus, da sygdommen var blevet kraftigt forværret, DET burde personalet have indset meget før - en kostbar affære for systemet.	Godt
	6	For mig handler det om livskvalitet, om ikke at have en væskefyldt og øm ankel og ikke om at min fod er meget blå og rød, hvilket lægen til forundersøgelsen "troede". Lægen ved forundersøgelsen og ved kontrollen mente sagtens, der kunne sprøjtes skum ind i venen i anklen, men lægen der lavede behandlingen sagde, at normalt laver man behandlingen ned til anklen og at det kunne give kroniske smerter, men det har jeg jo også nu. Så jeg er ikke så meget klogere, når to læger siger ét og behandlingslægen siger næsten modsat.	Godt





Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Kun tilfredshed (alle var søde og rare).	Virkelig godt


Sårcentrets Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg kunne have haft brug for information om godt fodtøj - især under indlæggelse på kar-kirurgisk afdeling for bypass i benet. Evt. besøg af skohandler med passende udvalg af fodtøj. Jeg gik i almindelige sandaler og fik først godt støttende fodtøj sent i forløbet.	Virkelig godt
	2	Alle, jeg var i berøring med, var venlige og imødekommende. Tak til Viborg Sygehus for god behandling.	Godt
	3	Kendte folk (heldigvis).	Virkelig godt
	5	Informationen efter undersøgelsen opfattede jeg meget lidt af pga. bedøvelse. Havde mange ubesvarede spørgsmål, som jeg ikke kunne samle mig om at stille.	Godt

Sårcentrets Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Kommunikationen mellem ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje har været meget dårlig. Meget langsom reaktion fra hjemmeplejen.	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.