

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	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.....	99
	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:	390
Besvarelser fra afdelingens patienter:	250
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).

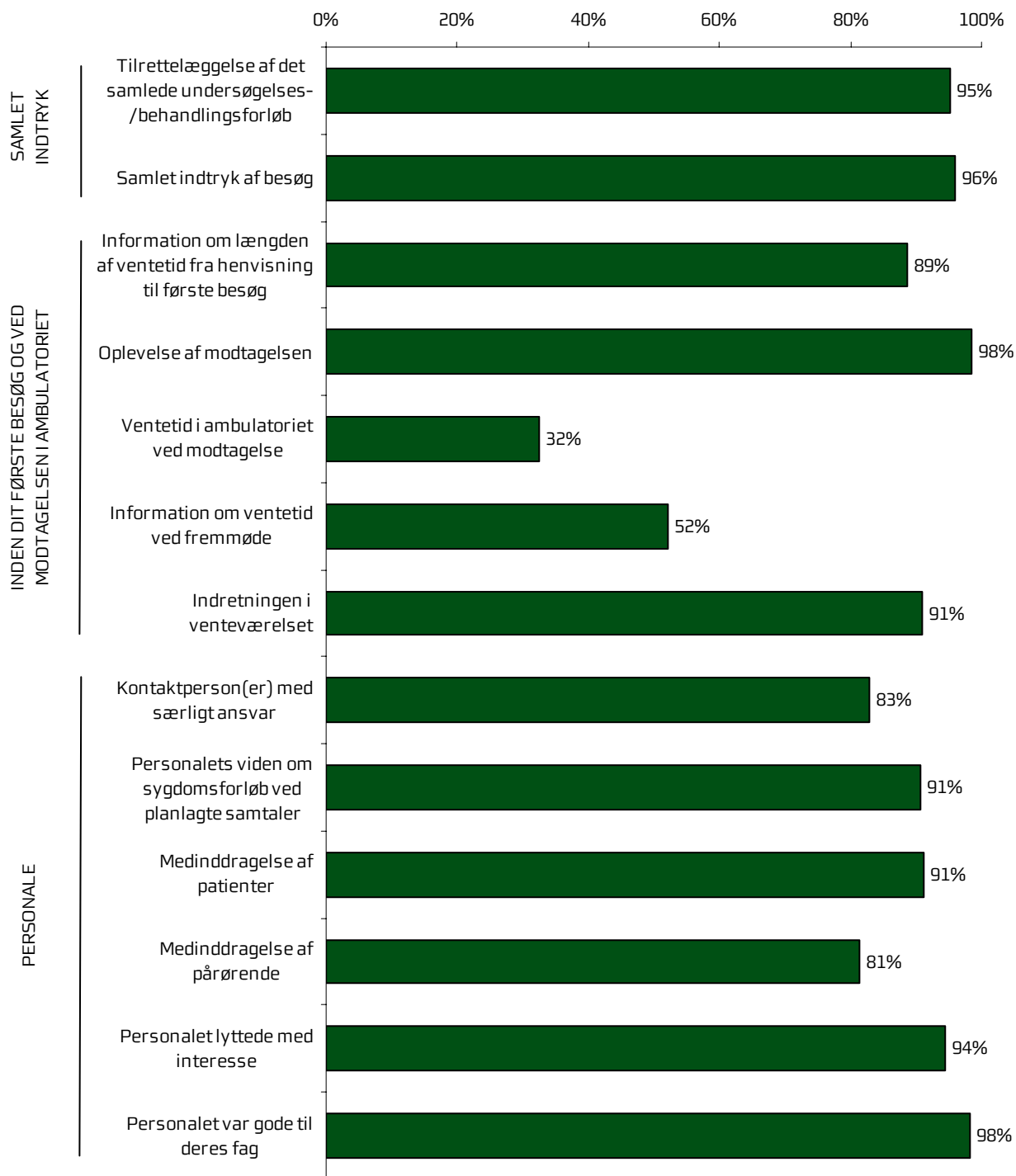
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

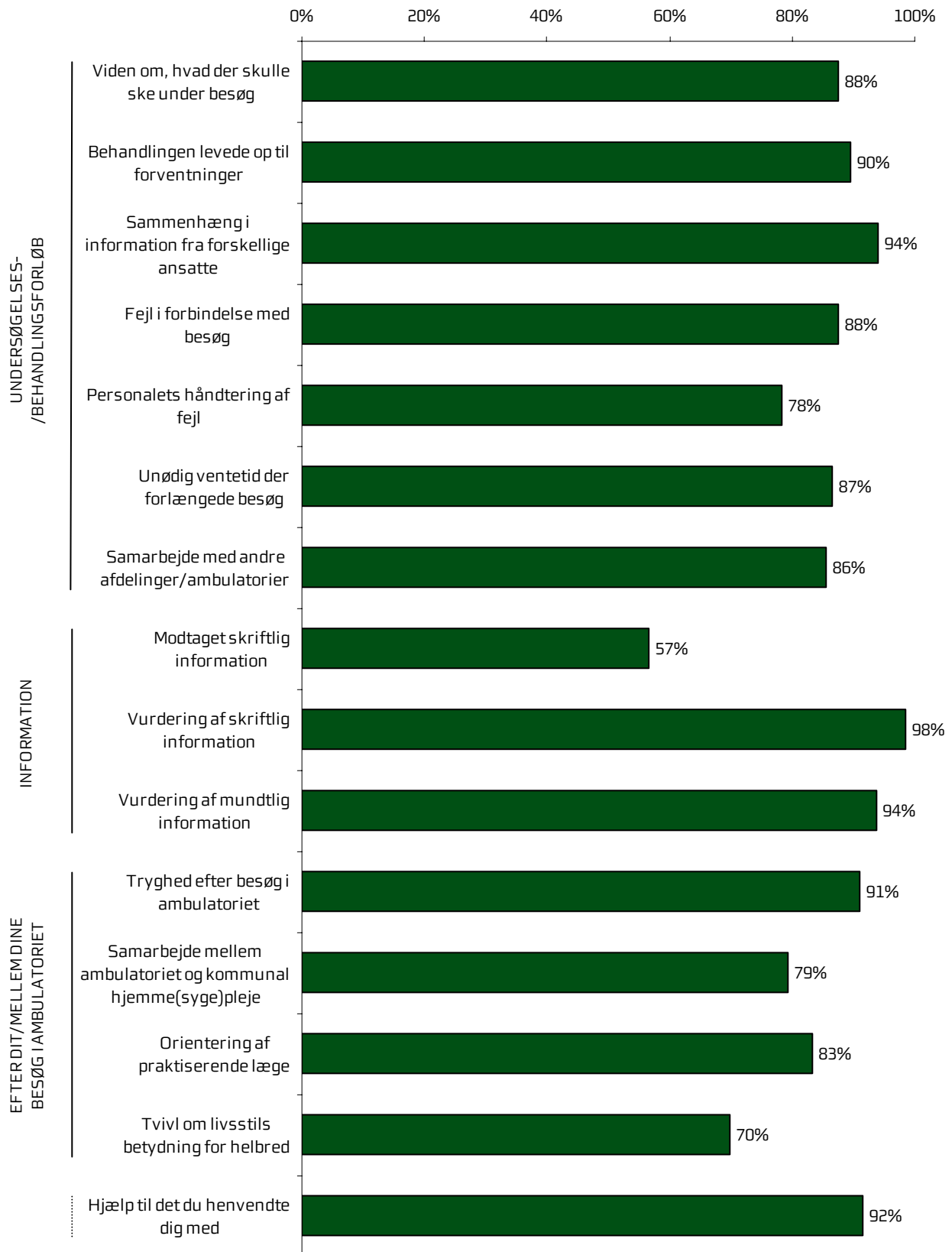
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

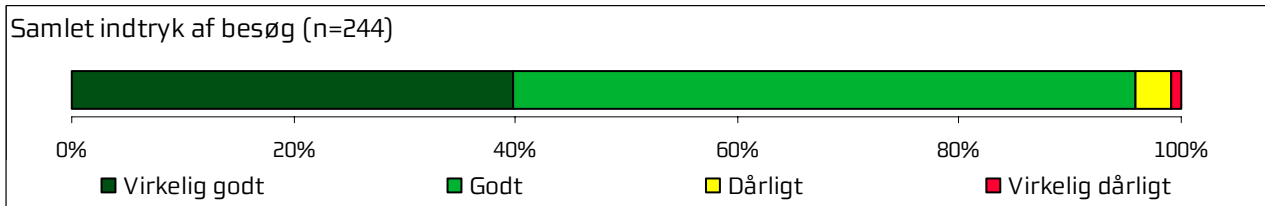
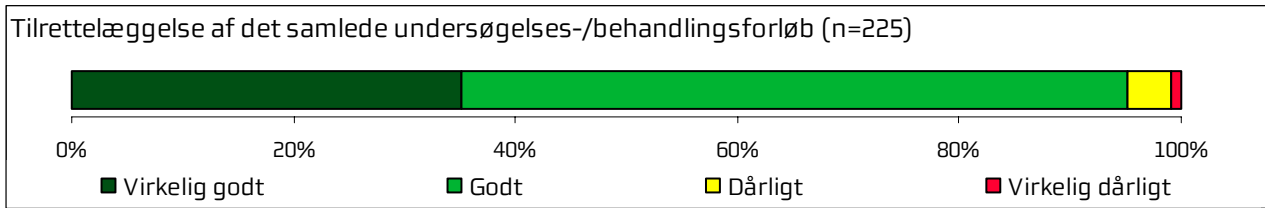
Tilfældige forskelle?

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.

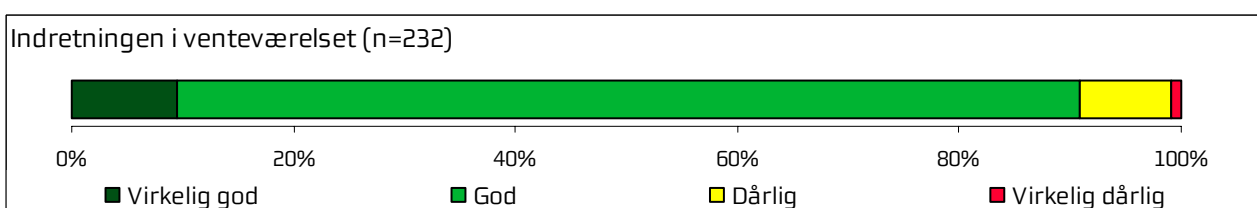
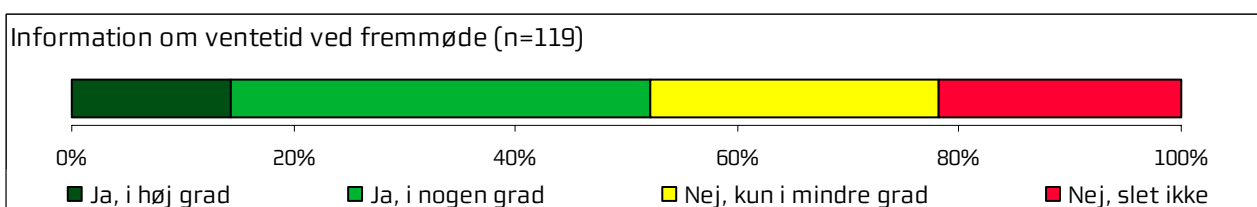
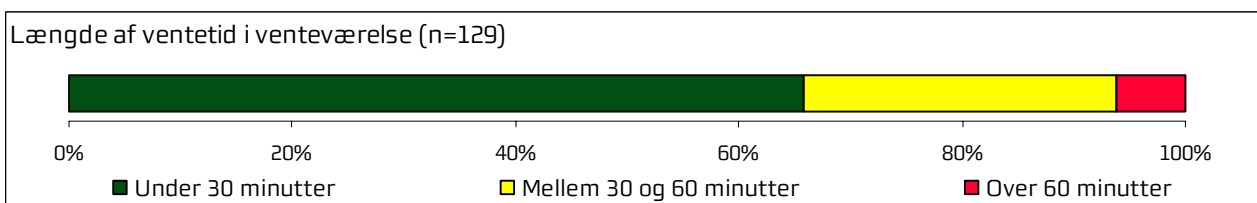
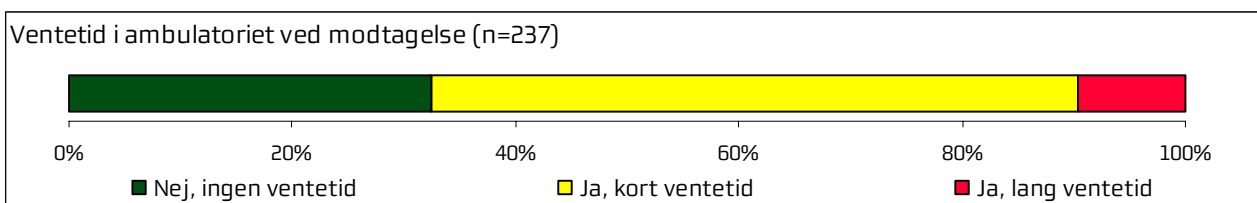
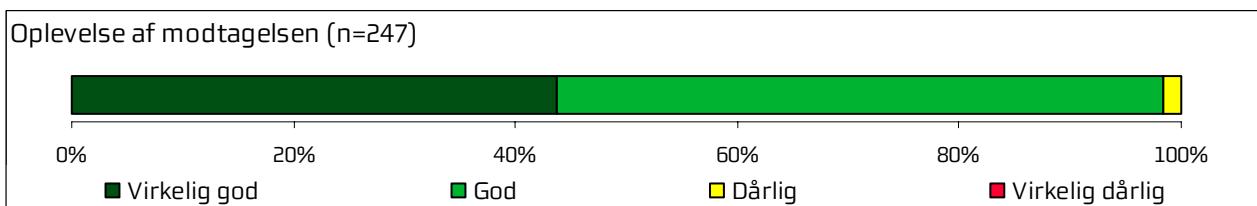
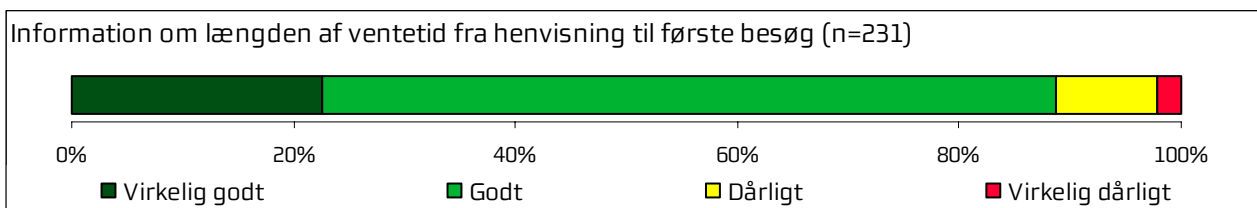
4.1 Samlet indtryk



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?	95%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	95%	96%

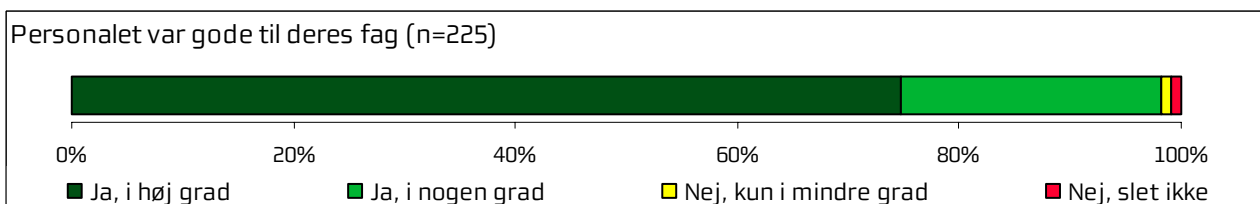
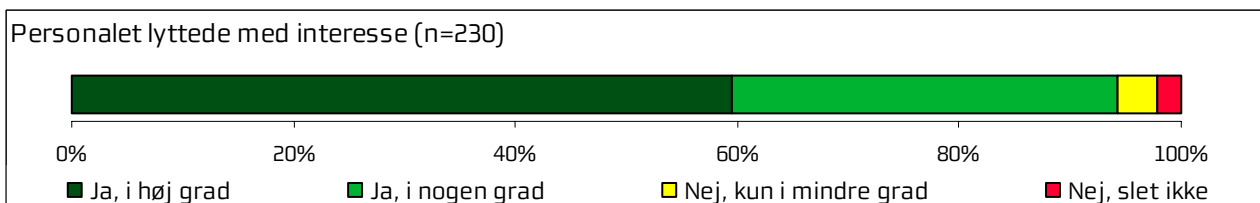
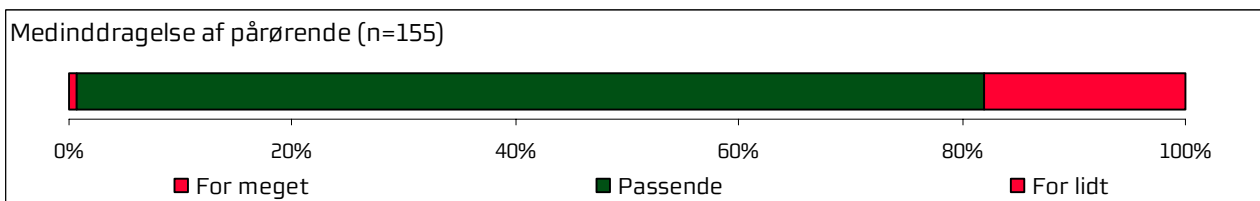
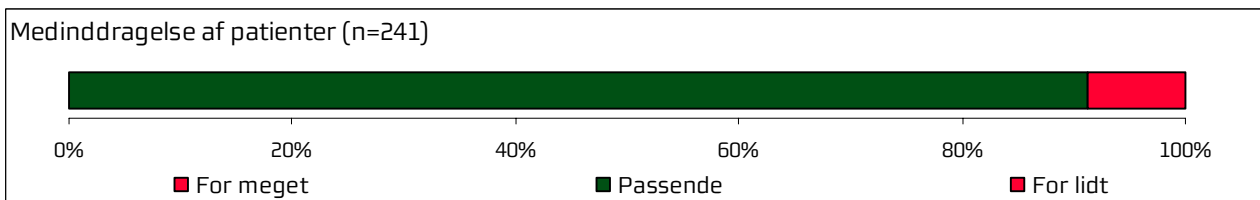
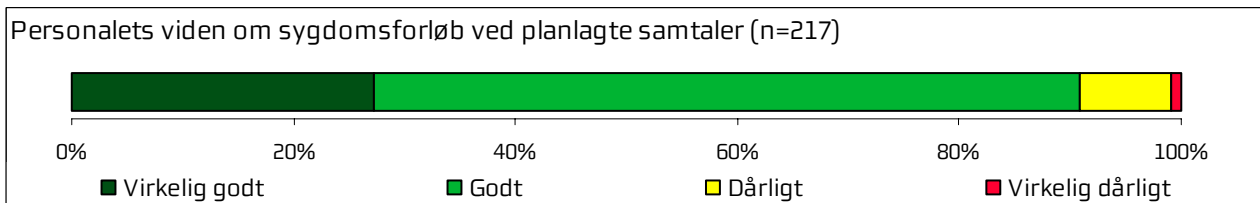
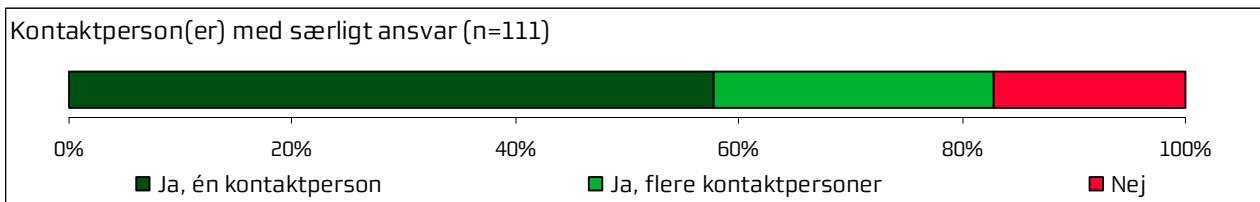
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	95%*	85%	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	33%	17%*	24%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	52%	-	-	55%	29%*	41%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91%	-	-	90%	78%*	85%*

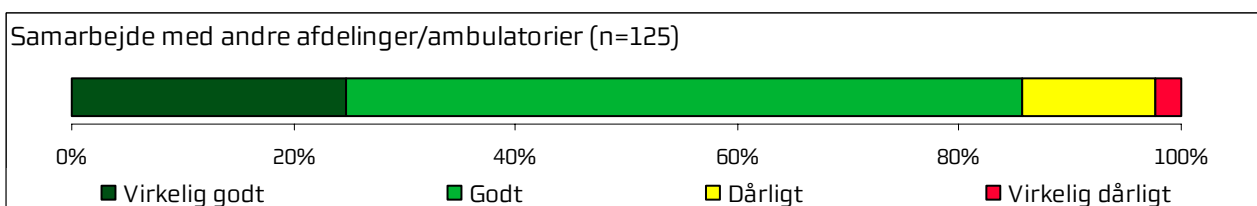
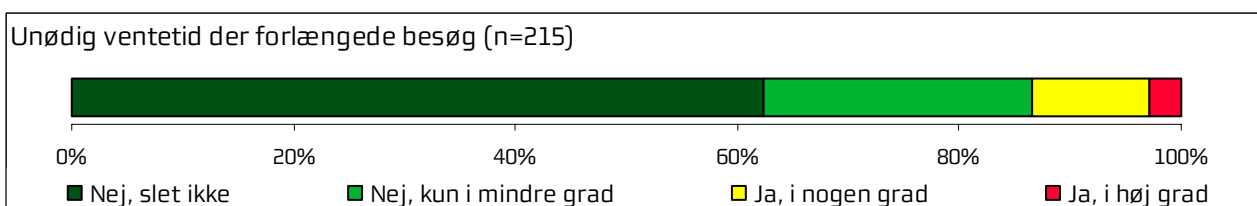
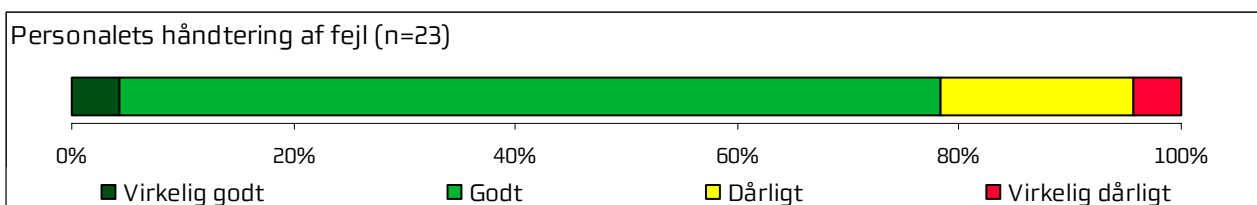
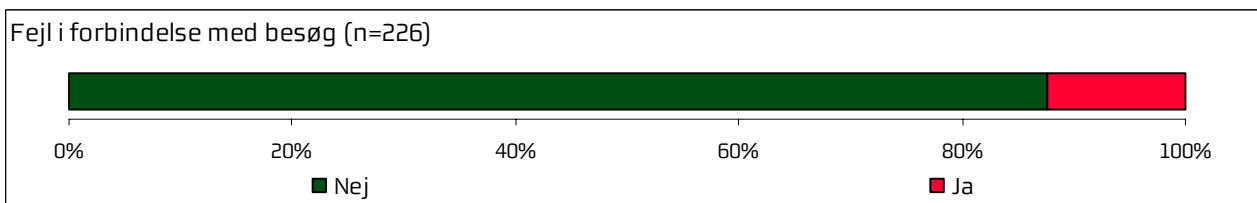
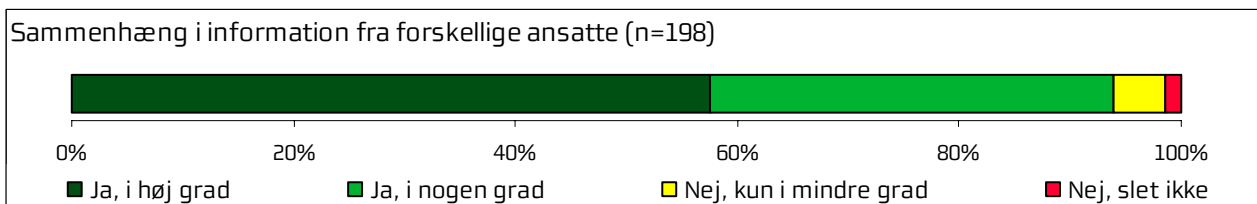
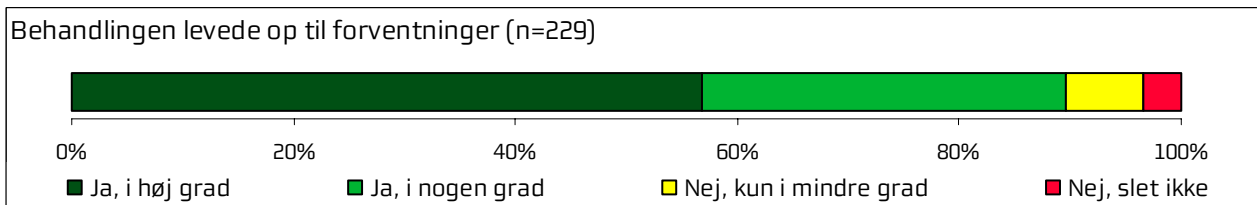
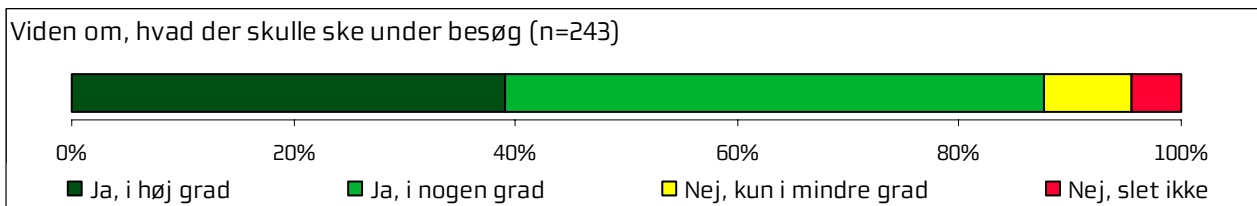
4.3 Personale



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?	83%	-	-	90%	76%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	95%*	90%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	95%*	90%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	81%	-	-	94%*	83%	91%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	97%	94%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	96%	98%

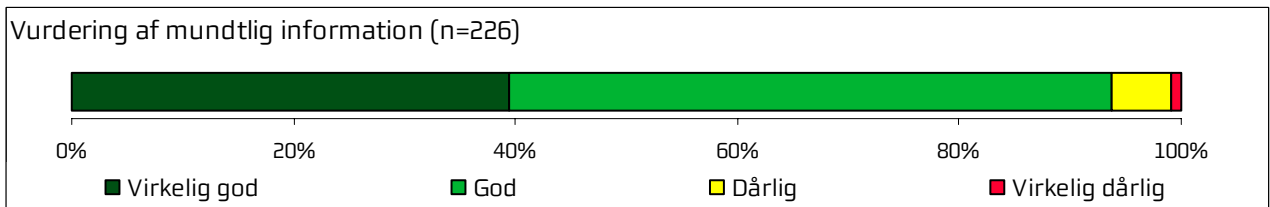
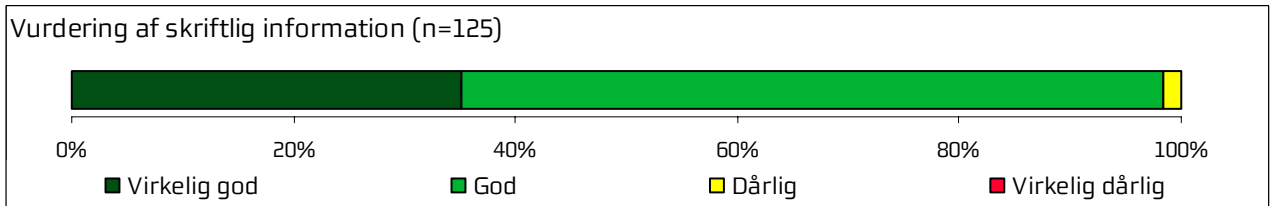
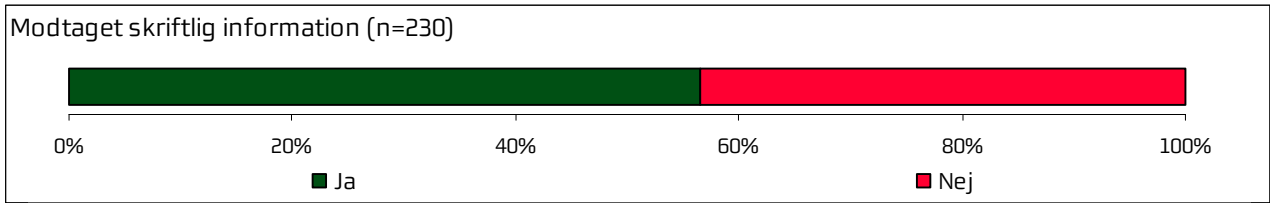
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	88%	-	-	93%*	88%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	97%*	92%	94%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	95%	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	89%	82%	86%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78%	-	-	87%	69%	78%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87%	-	-	89%	73%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	94%*	87%	90%

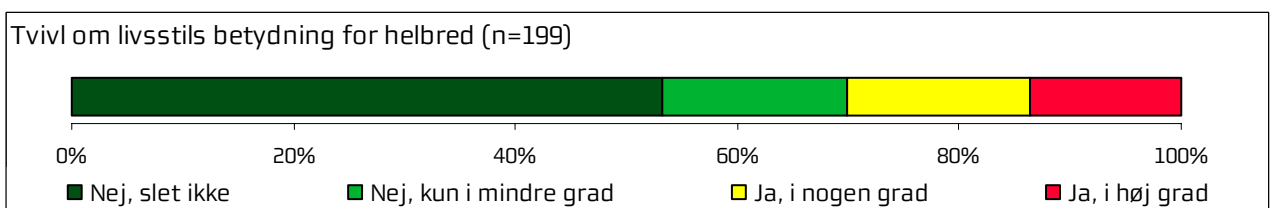
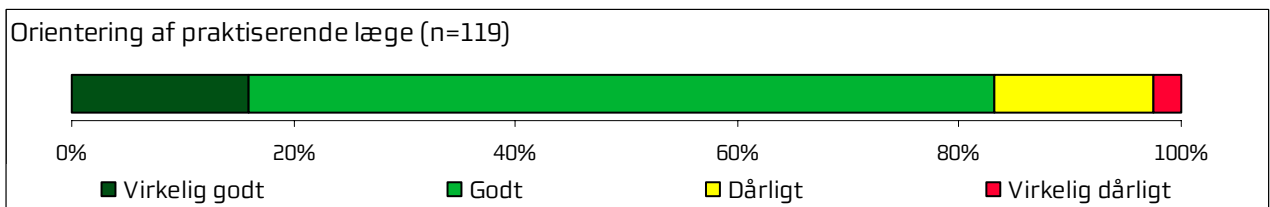
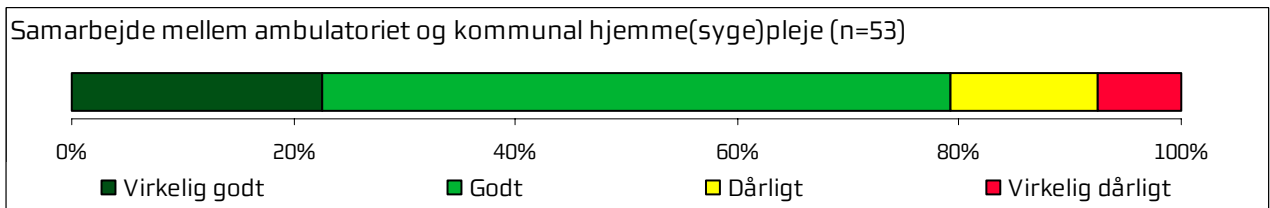
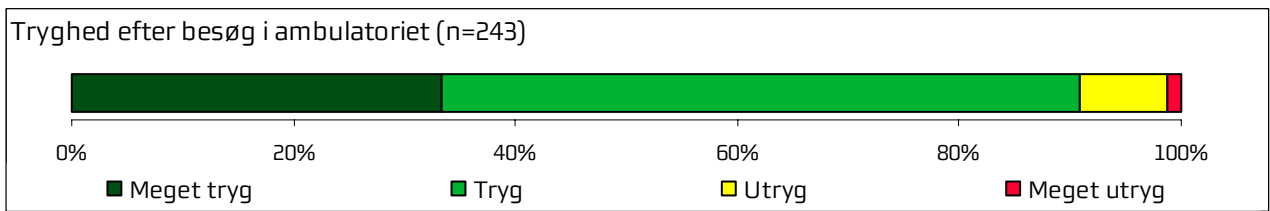
4.5 Information



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?	57%	-	-	75%*	47%*	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	97%	95%	96%

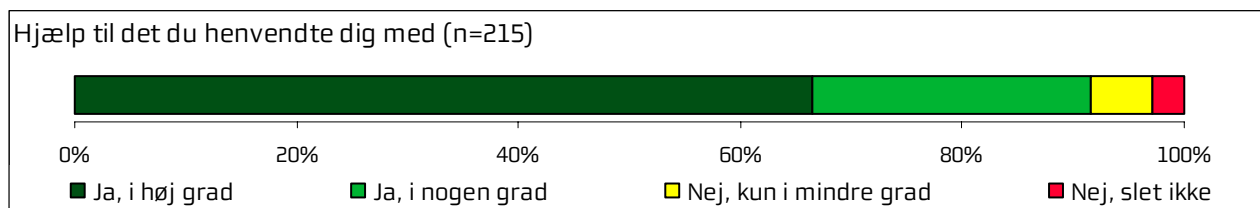
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	95%	92%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79%	-	-	96%*	87%	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	91%*	71%*	83%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70%	-	-	85%*	70%	76%

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?	92%	-	-	96%*	93%	95%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Lebenr.: >>lobnr.<<

PERSONALE

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

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. 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	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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)		250	390
Køn	Mand	59%	59%
	Kvinde	41%	41%
Alder	0-19 år	6%	7%
	20-39 år	4%	6%
	40-59 år	16%	17%
	60-79 år	62%	56%
	80 år eller derover	13%	13%

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		250	100
Alder	0-19	14	6%
	20-39	10	4%
	40-59	39	16%
	60-79	155	62%
	80-	32	13%
Køn	Mand	147	59%
	Kvinde	103	41%
Skema udfyldt af	Patienten	230	94%
	Pårørende	15	6%
Modersmål	Dansk	244	99%
	Ikke dansk	3	1%
Afsnit	AK-Center	30	12%
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	8	3%
	Karkirurgisk Ambulatorium	148	59%
	Lungekirurgisk Ambulatorium	20	8%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	18%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		35	60	4	1	225	17	
Alder	0-19	54	38	8	0	13	0	
	20-39	56	44	0	0	9	0	
	40-59	38	54	3	5	37	1	
	60-79	33	62	5	0	140	12	
	80-	27	73	0	0	26	4	
Køn	Mand	38	59	4	0	133	9	
	Kvinde	32	62	4	2	92	8	
Skema udfyldt af	Patienten	36	60	3	1	210	14	
	Pårørende	23	62	15	0	13	2	
Modersmål	Dansk	36	60	3	1	221	17	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	AK-Center	66	34	0	0	29	1	
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	43	43	14	0	7	1	
	Karkirurgisk Ambulatorium	28	68	3	2	130	13	
	Lungekirurgisk Ambulatorium	47	47	5	0	19	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	63	8	0	40	2	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		40	56	3	1	244
Alder	0-19	62	31	8	0	13
	20-39	50	50	0	0	10
	40-59	42	53	0	5	38
	60-79	40	56	4	0	153
	80-	23	73	3	0	30
Køn	Mand	43	54	3	0	142
	Kvinde	35	59	4	2	102
Skema udfyldt af	Patienten	40	56	3	1	227
	Pårørende	33	53	13	0	15
Modersmål	Dansk	40	57	3	1	240
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnit	AK-Center	67	33	0	0	30
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	50	38	13	0	8
	Karkirurgisk Ambulatorium	32	63	3	1	144
	Lungekirurgisk Ambulatorium	50	45	5	0	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	57	2	0	42

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		23	66	9	2	231	16
Alder	0-19	25	67	8	0	12	2
	20-39	29	71	0	0	7	3
	40-59	24	59	11	5	37	2
	60-79	22	67	10	1	147	6
	80-	21	71	4	4	28	3
Køn	Mand	24	66	7	2	137	7
	Kvinde	20	66	12	2	94	9
Skema udfyldt af	Patienten	23	66	9	2	216	12
	Pårørende	8	75	17	0	12	3
Modersmål	Dansk	23	67	8	2	226	16
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	27	69	4	0	26	4
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	25	50	25	0	8	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	22	67	9	3	138	7
	Lungekirurgisk Ambulatorium	25	69	6	0	16	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	65	12	2	43	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		44	55	2	0	247	0
Alder	0-19	57	43	0	0	14	0
	20-39	30	70	0	0	10	0
	40-59	45	53	3	0	38	0
	60-79	45	53	1	0	154	0
	80-	32	65	3	0	31	0
Køn	Mand	46	54	0	0	145	0
	Kvinde	41	55	4	0	102	0
Skema udfyldt af	Patienten	45	53	2	0	228	0
	Pårørende	27	73	0	0	15	0
Modersmål	Dansk	44	55	1	0	242	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	43	57	0	0	30	0
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	50	50	0	0	8	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	40	57	3	0	146	0
	Lungekirurgisk Ambulatorium	50	50	0	0	20	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	49	0	0	43	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		32	58	10	237	4
Alder	0-19	31	69	0	13	0
	20-39	44	56	0	9	1
	40-59	30	54	16	37	0
	60-79	32	57	11	149	2
	80-	34	62	3	29	1
Køn	Mand	34	58	8	137	3
	Kvinde	31	57	12	100	1
Skema udfyldt af	Patienten	33	58	10	219	4
	Pårørende	14	71	14	14	0
Modersmål	Dansk	32	58	9	232	4
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	62	28	10	29	0
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	38	38	25	8	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	25	65	10	139	3
	Lungekirurgisk Ambulatorium	28	72	0	18	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	53	9	43	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		66	28	6	129	3
Alder	0-19	100	0	0	7	0
	20-39	80	20	0	5	0
	40-59	70	13	17	23	0
	60-79	59	38	4	82	1
	80-	83	8	8	12	2
Køn	Mand	68	28	4	69	2
	Kvinde	63	28	8	60	1
Skema udfyldt af	Patienten	65	29	6	116	3
	Pårørende	83	8	8	12	0
Modersmål	Dansk	67	26	6	126	3
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	63	25	13	8	2
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	40	60	0	5	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	64	29	7	84	1
	Lungekirurgisk Ambulatorium	91	9	0	11	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	29	5	21	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		14	38	26	22	119	9
Alder	0-19	0	50	13	38	8	0
	20-39	0	20	60	20	5	0
	40-59	17	29	38	17	24	0
	60-79	11	44	24	20	70	7
	80-	42	17	8	33	12	2
Køn	Mand	9	44	25	22	68	3
	Kvinde	22	29	27	22	51	6
Skema udfyldt af	Patienten	15	39	29	17	107	8
	Pårørende	9	27	0	64	11	1
Modersmål	Dansk	15	38	27	21	116	9
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	22	44	33	0	9	1
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	20	40	20	20	5	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	19	37	21	23	75	6
	Lungekirurgisk Ambulatorium	0	42	25	33	12	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	33	44	22	18	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		9	81	8	1	232	12
Alder	0-19	8	83	8	0	12	2
	20-39	0	88	13	0	8	1
	40-59	0	89	9	3	35	3
	60-79	11	79	9	1	150	2
	80-	15	81	4	0	27	4
Køn	Mand	9	82	9	0	136	6
	Kvinde	10	80	7	2	96	6
Skema udfyldt af	Patienten	10	82	7	1	216	9
	Pårørende	8	67	25	0	12	3
Modersmål	Dansk	9	82	8	1	227	12
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	4	80	16	0	25	4
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	25	63	13	0	8	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	12	81	6	1	139	4
	Lungekirurgisk Ambulatorium	6	83	11	0	18	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	88	7	2	42	2

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		58	25	17	111
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	-	-	-	3
	40-59	73	9	18	22
	60-79	51	31	18	74
	80-	78	0	22	9
Køn	Mand	53	31	16	62
	Kvinde	63	18	18	49
Skema udfyldt af	Patienten	58	25	17	105
	Pårørende	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	58	25	16	110
	Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnit	AK-Center	71	14	14	21
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	1
	Karkirurgisk Ambulatorium	52	26	23	62
	Lungekirurgisk Ambulatorium	40	60	0	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	23	9	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		27	64	8	1	217	26	
Alder	0-19	38	54	8	0	13	1	
	20-39	10	80	10	0	10	0	
	40-59	26	63	9	3	35	3	
	60-79	27	64	9	0	137	14	
	80-	32	64	0	5	22	8	
Køn	Mand	26	65	9	0	130	14	
	Kvinde	29	62	7	2	87	12	
Skema udfyldt af	Patienten	27	64	8	1	201	23	
	Pårørende	25	58	17	0	12	3	
Modersmål	Dansk	28	64	8	1	213	26	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	AK-Center	54	46	0	0	26	3	
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	13	75	13	0	8	0	
	Karkirurgisk Ambulatorium	25	64	10	2	122	20	
	Lungekirurgisk Ambulatorium	26	63	11	0	19	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	71	7	0	42	2	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	91	9	241
Alder	0-19	0	100	0	14
	20-39	0	100	0	10
	40-59	0	89	11	37
	60-79	0	92	8	151
	80-	0	83	17	29
Køn	Mand	0	91	9	141
	Kvinde	0	92	8	100
Skema udfyldt af	Patienten	0	92	8	222
	Pårørende	0	87	13	15
Modersmål	Dansk	0	92	8	236
	Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnit	AK-Center	0	100	0	29
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	0	88	13	8
	Karkirurgisk Ambulatorium	0	89	11	142
	Lungekirurgisk Ambulatorium	0	100	0	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	42

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	81	18	155	89
Alder	0-19	0	100	0	13	1
	20-39	0	100	0	4	6
	40-59	0	80	20	15	24
	60-79	1	80	19	103	49
	80-	0	75	25	20	9
Køn	Mand	1	80	19	103	40
	Kvinde	0	85	15	52	49
Skema udfyldt af	Patienten	1	83	17	138	87
	Pårørende	0	79	21	14	1
Modersmål	Dansk	1	82	17	152	87
	Ikke dansk	-	-	-	2	1
Afsnit	AK-Center	0	94	6	16	14
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	0	86	14	7	1
	Karkirurgisk Ambulatorium	0	78	22	94	49
	Lungekirurgisk Ambulatorium	0	100	0	16	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	73	23	22	21

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		60	35	3	2	230	14
Alder	0-19	79	21	0	0	14	0
	20-39	60	30	10	0	10	0
	40-59	62	27	3	8	37	2
	60-79	59	37	4	1	142	10
	80-	48	44	4	4	27	2
Køn	Mand	57	38	4	1	136	7
	Kvinde	63	30	3	4	94	7
Skema udfyldt af	Patienten	60	34	4	2	212	13
	Pårørende	50	43	0	7	14	1
Modersmål	Dansk	60	35	4	2	225	14
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	83	17	0	0	30	0
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	50	50	0	0	8	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	55	37	4	4	134	9
	Lungekirurgisk Ambulatorium	60	35	5	0	20	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	37	5	0	38	5

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		75	24	1	1	225	19
Alder	0-19	77	23	0	0	13	1
	20-39	40	60	0	0	10	0
	40-59	83	11	3	3	35	4
	60-79	76	23	1	1	141	11
	80-	69	31	0	0	26	3
Køn	Mand	79	20	1	0	130	13
	Kvinde	68	28	1	2	95	6
Skema udfyldt af	Patienten	76	22	1	1	206	19
	Pårørende	60	40	0	0	15	0
Modersmål	Dansk	75	23	1	0	220	19
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	93	7	0	0	28	2
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	63	38	0	0	8	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	75	22	2	2	130	13
	Lungekirurgisk Ambulatorium	53	47	0	0	19	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	28	0	0	40	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		39	49	8	5	243	2	
Alder	0-19	14	79	7	0	14	0	
	20-39	30	50	20	0	10	0	
	40-59	44	41	5	10	39	0	
	60-79	41	48	7	4	151	2	
	80-	38	48	10	3	29	0	
Køn	Mand	44	48	5	3	142	1	
	Kvinde	32	50	12	7	101	1	
Skema udfyldt af	Patienten	41	47	7	5	224	2	
	Pårørende	13	67	20	0	15	0	
Modersmål	Dansk	39	49	7	5	238	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	AK-Center	53	47	0	0	30	0	
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	13	75	13	0	8	0	
	Karkirurgisk Ambulatorium	38	49	6	7	142	2	
	Lungekirurgisk Ambulatorium	20	65	15	0	20	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	37	14	2	43	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		57	33	7	3	229	13
Alder	0-19	69	15	8	8	13	0
	20-39	60	20	20	0	10	0
	40-59	51	38	5	5	37	2
	60-79	60	32	6	3	141	9
	80-	43	43	11	4	28	2
Køn	Mand	61	30	6	3	136	6
	Kvinde	51	37	9	4	93	7
Skema udfyldt af	Patienten	58	33	6	4	212	12
	Pårørende	50	36	14	0	14	1
Modersmål	Dansk	57	33	7	3	225	13
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	83	17	0	0	29	1
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	43	57	0	0	7	1
	Karkirurgisk Ambulatorium	50	37	7	5	134	8
	Lungekirurgisk Ambulatorium	60	20	15	5	20	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	31	8	0	39	3

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		58	36	5	2	198	41
Alder	0-19	50	42	8	0	12	2
	20-39	44	56	0	0	9	1
	40-59	69	28	0	3	32	7
	60-79	60	33	6	2	125	22
	80-	35	60	5	0	20	9
Køn	Mand	58	38	3	2	119	21
	Kvinde	57	34	8	1	79	20
Skema udfyldt af	Patienten	58	36	4	2	185	35
	Pårørende	40	50	10	0	10	5
Modersmål	Dansk	57	36	5	2	195	39
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnit	AK-Center	83	13	4	0	23	5
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	50	50	0	0	8	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	53	40	4	3	113	27
	Lungekirurgisk Ambulatorium	47	47	5	0	19	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	31	6	0	35	8

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	153	83
Alder	0-19	100	0	11	3
	20-39	100	0	9	1
	40-59	100	0	20	19
	60-79	99	1	97	48
	80-	94	6	16	12
Køn	Mand	98	2	97	39
	Kvinde	100	0	56	44
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	143	74
	Pårørende	100	0	9	6
Modersmål	Dansk	99	1	150	81
	Ikke dansk	-	-	1	2
Afsnit	AK-Center	95	5	19	11
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	100	0	5	3
	Karkirurgisk Ambulatorium	99	1	89	46
	Lungekirurgisk Ambulatorium	100	0	16	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	24	19

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		96	4	220
Alder	0-19	100	0	14
	20-39	100	0	10
	40-59	97	3	37
	60-79	96	4	134
	80-	92	8	25
Køn	Mand	95	5	131
	Kvinde	97	3	89
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	202
	Pårørende	93	7	15
Modersmål	Dansk	96	4	217
	Ikke dansk	-	-	1
Afsnit	AK-Center	100	0	30
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	100	0	7
	Karkirurgisk Ambulatorium	96	4	120
	Lungekirurgisk Ambulatorium	100	0	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	43

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		95	5	219
Alder	0-19	93	7	14
	20-39	100	0	10
	40-59	89	11	37
	60-79	95	5	133
	80-	96	4	25
Køn	Mand	93	7	130
	Kvinde	97	3	89
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	201
	Pårørende	93	7	15
Modersmål	Dansk	94	6	216
	Ikke dansk	-	-	1
Afsnit	AK-Center	100	0	30
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	100	0	7
	Karkirurgisk Ambulatorium	93	7	121
	Lungekirurgisk Ambulatorium	95	5	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	41

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		94	6	113
Alder	0-19	88	13	8
	20-39	-	-	4
	40-59	86	14	21
	60-79	96	4	71
	80-	100	0	9
Køn	Mand	90	10	69
	Kvinde	100	0	44
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	105
	Pårørende	100	0	7
Modersmål	Dansk	94	6	111
	Ikke dansk	-	-	0
Afsnit	AK-Center	100	0	14
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	-	-	4
	Karkirurgisk Ambulatorium	95	5	63
	Lungekirurgisk Ambulatorium	82	18	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	21

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 n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		4	74	17	4	23	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	0	50	50	0	6	1	
	60-79	9	82	9	0	11	0	
	80-	-	-	-	-	4	0	
Køn	Mand	6	67	22	6	18	0	
	Kvinde	0	100	0	0	5	1	
Skema udfyldt af	Patienten	5	71	19	5	21	1	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	4	74	17	4	23	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Afsnit	AK-Center	-	-	-	-	1	0	
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	0	0	
	Karkirurgisk Ambulatorium	0	73	27	0	11	1	
	Lungekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	3	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	13	0	8	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	Det kan jeg ikke vurdere
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad		
		%	%	%	%	n	n
Alle		62	24	11	3	215	10
Alder	0-19	67	33	0	0	12	2
	20-39	56	33	11	0	9	0
	40-59	58	24	15	3	33	3
	60-79	65	22	9	4	136	4
	80-	52	28	20	0	25	1
Køn	Mand	58	28	11	3	130	6
	Kvinde	68	19	11	2	85	4
Skema udfyldt af	Patienten	60	25	11	3	197	9
	Pårørende	79	14	7	0	14	1
Modersmål	Dansk	62	25	10	3	211	10
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	85	15	0	0	26	1
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	38	38	25	0	8	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	62	23	12	3	124	5
	Lungekirurgisk Ambulatorium	50	44	6	0	18	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	23	13	5	39	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		25	61	12	2	125	65	38
Alder	0-19	33	50	17	0	6	6	2
	20-39	20	80	0	0	5	2	2
	40-59	33	57	5	5	21	9	7
	60-79	23	62	12	2	81	38	23
	80-	17	58	25	0	12	10	4
Køn	Mand	24	62	13	1	85	35	17
	Kvinde	28	58	10	5	40	30	21
Skema udfyldt af	Patienten	25	62	11	3	118	58	33
	Pårørende	20	40	40	0	5	5	5
Modersmål	Dansk	25	61	11	2	123	64	37
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Afsnit	AK-Center	15	85	0	0	13	8	8
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	25	63	13	0	8	0	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	26	58	13	3	72	40	17
	Lungekirurgisk Ambulatorium	36	55	9	0	11	6	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	57	19	5	21	11	10

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		57	43	230
Alder	0-19	79	21	14
	20-39	70	30	10
	40-59	56	44	39
	60-79	55	45	140
	80-	48	52	27
Køn	Mand	63	37	135
	Kvinde	47	53	95
Skema udfyldt af	Patienten	56	44	211
	Pårørende	67	33	15
Modersmål	Dansk	56	44	225
	Ikke dansk	-	-	3
Afsnit	AK-Center	90	10	29
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	71	29	7
	Karkirurgisk Ambulatorium	47	53	135
	Lungekirurgisk Ambulatorium	70	30	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	39

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		35	63	2	0	125	0
Alder	0-19	80	20	0	0	10	0
	20-39	57	43	0	0	7	0
	40-59	38	62	0	0	21	0
	60-79	28	69	3	0	75	0
	80-	25	75	0	0	12	0
Køn	Mand	35	63	2	0	81	0
	Kvinde	36	64	0	0	44	0
Skema udfyldt af	Patienten	36	63	2	0	115	0
	Pårørende	33	67	0	0	9	0
Modersmål	Dansk	36	62	2	0	122	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	AK-Center	56	44	0	0	25	0
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	20	80	0	0	5	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	31	67	2	0	61	0
	Lungekirurgisk Ambulatorium	69	31	0	0	13	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	90	5	0	21	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		39	54	5	1	226
Alder	0-19	77	15	8	0	13
	20-39	30	50	20	0	10
	40-59	49	43	5	3	37
	60-79	36	59	5	0	142
	80-	29	67	0	4	24
Køn	Mand	39	56	5	0	131
	Kvinde	40	53	5	2	95
Skema udfyldt af	Patienten	40	54	5	1	208
	Pårørende	33	53	13	0	15
Modersmål	Dansk	40	54	5	1	221
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnit	AK-Center	71	29	0	0	28
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	25	50	25	0	8
	Karkirurgisk Ambulatorium	33	61	4	1	134
	Lungekirurgisk Ambulatorium	58	26	16	0	19
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	65	3	0	37

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		33	58	8	1	243
Alder	0-19	50	43	7	0	14
	20-39	40	60	0	0	10
	40-59	44	44	10	3	39
	60-79	32	61	7	1	152
	80-	18	64	14	4	28
Køn	Mand	32	59	8	1	142
	Kvinde	35	55	8	2	101
Skema udfyldt af	Patienten	35	57	7	1	224
	Pårørende	13	60	27	0	15
Modersmål	Dansk	34	58	7	1	238
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnit	AK-Center	63	37	0	0	30
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	25	50	25	0	8
	Karkirurgisk Ambulatorium	27	61	10	2	142
	Lungekirurgisk Ambulatorium	50	45	5	0	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	67	5	0	43

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		23	57	13	8	53	19	166
Alder	0-19	-	-	-	-	0	2	12
	20-39	0	100	0	0	2	0	8
	40-59	17	33	33	17	6	1	31
	60-79	28	58	8	6	36	12	99
	80-	11	56	22	11	9	4	16
Køn	Mand	21	56	18	6	34	9	97
	Kvinde	26	58	5	11	19	10	69
Skema udfyldt af	Patienten	24	59	12	4	49	18	152
	Pårørende	0	25	25	50	4	1	10
Modersmål	Dansk	24	57	14	6	51	18	164
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	1
Afsnit	AK-Center	-	-	-	-	0	2	27
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	20	60	0	20	5	0	3
	Karkirurgisk Ambulatorium	28	50	17	6	36	10	92
	Lungekirurgisk Ambulatorium	0	67	0	33	3	2	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	78	11	0	9	5	29

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		16	67	14	3	119	124	
Alder	0-19	0	67	33	0	3	11	
	20-39	33	33	33	0	3	7	
	40-59	17	50	25	8	12	26	
	60-79	17	69	12	2	84	68	
	80-	12	76	12	0	17	12	
Køn	Mand	14	68	16	1	69	73	
	Kvinde	18	66	12	4	50	51	
Skema udfyldt af	Patienten	15	69	14	2	112	112	
	Pårørende	17	50	17	17	6	9	
Modersmål	Dansk	16	68	14	2	116	122	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	
Afsnit	AK-Center	40	60	0	0	5	23	
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	14	71	0	14	7	1	
	Karkirurgisk Ambulatorium	14	70	15	1	80	64	
	Lungekirurgisk Ambulatorium	17	50	33	0	6	14	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	62	14	5	21	22	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?					
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		53	17	17	14	199	45
Alder	0-19	57	14	14	14	7	7
	20-39	50	17	33	0	6	4
	40-59	56	19	11	15	27	12
	60-79	53	16	18	13	133	19
	80-	50	19	12	19	26	3
Køn	Mand	49	19	17	15	121	22
	Kvinde	60	13	15	12	78	23
Skema udfyldt af	Patienten	53	17	16	14	187	38
	Pårørende	56	0	33	11	9	6
Modersmål	Dansk	54	16	16	13	194	45
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	68	18	9	5	22	8
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	86	0	0	14	7	1
	Karkirurgisk Ambulatorium	47	17	20	16	123	20
	Lungekirurgisk Ambulatorium	50	10	30	10	10	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	19	11	11	37	6

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		67	25	6	3	215	24
Alder	0-19	82	18	0	0	11	2
	20-39	60	20	20	0	10	0
	40-59	68	24	0	8	37	2
	60-79	66	26	6	2	133	15
	80-	63	25	8	4	24	5
Køn	Mand	68	26	6	1	125	15
	Kvinde	64	24	6	6	90	9
Skema udfyldt af	Patienten	67	25	5	3	201	20
	Pårørende	64	27	9	0	11	4
Modersmål	Dansk	67	25	5	2	211	24
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	AK-Center	93	7	0	0	29	1
	Hjertekirurgisk Ambulatorium	63	25	13	0	8	0
	Karkirurgisk Ambulatorium	61	28	6	5	124	16
	Lungekirurgisk Ambulatorium	61	28	11	0	18	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	28	6	0	36	5











Bilag 5: Kommentarsamling

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

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





AK-Center

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 er utrolig glad for, at der altid har været tid til at få besvaret de spørgsmål, jeg ekstraordinært har haft (uden for kontrolbesøg) i et par enkelte tilfælde.	Virkelig godt
	2	Meget behagelig samtale. Man gav sig den tid, der skulle til.	Virkelig godt
	4	Ambulatoriet gør det virkelig godt!!!!	Virkelig godt
	6	Særlig godt: Stor venlighed og forståelse.	Virkelig godt
	7	Dejligt imødekommende at blive budt en kop kaffe ved samtalen i AK-afdelingen.	Virkelig godt
	8	Som allerede sagt har jeg i et og alt været meget taknemmelig for og tilfreds med den hjælp, jeg fik.	Virkelig godt
	9	Der har været et godt samarbejde fra et ambulatoriebesøg til flere besøg.	Godt
	10	Jeg oplevede, at man havde rigtig god tid til at høre på/tale med mig, det var rart.	Virkelig godt
	11	Der var en ventetid på oplæring i selv at tage blodprøver på ca. 1 år. Alt for lang tid. Umiddelbart vurderer jeg, at der kunne ske en oplæring, hvor flere deltog i stedet for eneundervisning, hvilket må kunne nedsætte ventetiden.	Virkelig godt
	12	Meget uddybende forklaring. Efterlod ingen tvivl.	Virkelig godt






AK-Center

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Ventetid var opstået, fordi patienten var forsinket pga. dårligt vejr, så jeg fik en tid til en kop kaffe.	Virkelig godt
	6	Der var ingen ventetider.	Virkelig godt
	8	Jeg kom uden nogen aftale, så jeg var helt forberedt på, at jeg kunne komme til at vente længe.	Virkelig godt
	12	INR-behandling. Meget grundige og ansvarsfulde kontaktpersoner. Følte mig godt rustet til egen INR-måling. Meget god opfølgning.	Virkelig godt





AK-Center

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået - både på Skejby og Århus Kommunehospital.	Virkelig godt
	3	Jeg talte kun med én person.	Virkelig godt
	4	Jeg talte KUN med én person. Jeg oplevede ingen fejl.	Virkelig godt
	6	Alt forløb, som der var stillet i udsigt.	Virkelig godt
	8	Jeg var i et og alt meget tilfreds med hjælp og behandling.	Virkelig godt



AK-Center

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Såfremt der har været behov for hjælp i mellemtiden, har hjælpen altid været der fra ambulatoriets side.	Virkelig godt
	4	Al behandling for mig går gennem min kontaktperson på Skejby, så jeg ved ikke, om min læge er orienteret. Det er helt perfekt, at kontakten er direkte til Skejby, og jeg kan ringe/emaile og får altid fantastisk god besked.	Virkelig godt
	11	Jeg har været knyttet til AK-centret ved Skejby (Århus Universitetshospital). Undersøgelse og oplæring er meget udramatisk.	Virkelig godt
	12	God kontakt og opfølgning. Personlig og venlig.	Virkelig godt

Hjertekirurgisk 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 synes ikke, dette kunne gøres bedre. Jeg har fået det meget bedre og er rask og glad.	Virkelig godt
	2	Der var optakt til, at det skulle være den samme læge, som tilså mig, men det blev kun til få gange.	Godt


Hjertekirurgisk Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Nej, alt er gået rigtig godt.	Virkelig godt



Hjertekirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Det var meget frustrerende med skiftende læger ved besøgene. Hvad en undersøgende læge konstaterede ved et besøg, kunne en efterfølgende læge ikke svare på. Ønsket var at man var tilknyttet kun én læge. De forskellige lægers udsagn var ikke altid samstemmende.	Godt

Hjertekirurgisk Ambulatorium










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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Alle har været så søde og rare ved mig, og jeg er glad og rask. Venlig hilsen en tilfreds patient.	Virkelig godt
	2	Ved akut behov har der altid været en hurtig tid til undersøgelse.	Godt

Karkirurgisk 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
3	Jeg blev indlagt akut på Skejby Hospital på grund af dårligt blodomløb og har fået en meget fin behandling.	Intet svar
4	De var meget venlige. Det var en behandling, der var så god fra alle, og de to læger, jeg var i berøring med. Tak.	Virkelig godt
6	Det sidste besøg var meget svært at forstå lægen (ikke godt dansk).	Virkelig godt
7	Jeg har fået et særdeles godt indtryk af Skejby Sygehus, uanset om det var personale på ambulatoriet eller på sengeafdeling eller de kirurger, der har behandlet mig.	Virkelig godt
10	Der er for lang ventetid. Ellers alt i alt et fint forløb.	Virkelig godt
11	Ventetid på operation alt for lang. Kun ved protest forkortes den.	Godt
12	For lange ventetider både før undersøgelse og før samtale efter undersøgelsen om resultat.	Godt
16	I skaber ro.	Virkelig godt
17	Jeg mener at den læge, som har udført operation, er til stede i ambulatoriet ved besøg vedrørende eftersyn af operation eller indlæggelse. Vi patienter føler det betryggende at samme læge, som ved operation på afdeling, tilser en i ambulatoriet. Eventuelle spørgsmål, føler vi, besvares bedst af samme læge, som man har haft under indlæggelse.	Godt
18	Vurdering af anden læge kunne være positiv, da der ikke var megen opløftelse i den aktuelle læges vurdering.	Godt
19	De er altid så søde og venlige og meget hjælpsomme.	Godt
20	Jeg har ikke haft besøg af hjemmeplejen, eller hørt noget fra dem, efter jeg er kommet hjem.	Godt
21	Jeres varme og nærværende måde at være på giver en god følelse. Tak for det.	Virkelig godt
23	Det bedste var, at trods min høje alder og at jeg er meget døv, blev der altid talt meget højt og langsomt til mig.	Virkelig godt
25	Jeg kunne godt tænke mig, man kunne få en samtale med lægen, samme dag som jeg blev scannet, da jeg har svært ved at komme på hospitalet så tit, da jeg ikke er helt ung mere.	Godt
28	Jeg fik en god forklaring, når jeg spurgte om det, jeg ikke forstod.	Virkelig godt
30	Personalet kan beskrives som "ENGLE UNDER OPLÆRING".	Virkelig godt

	33	Personalet var venlige! Men ventetiden var for meget, 3-4 timer.	Godt
	36	Alt i alt et velfungerende ambulatorium.	Virkelig godt
	37	Fuld tilfredshed med forløbet.	Godt
	40	Jeg synes, det var meget godt, jeg fik den hjælp, jeg bad om.	Godt
	44	LIDT mere tid til snak. Det virkede lidt forhastet.	Intet svar
	46	Jeg kunne godt lide, at man ringer dagen efter for at høre, hvordan det går.	Virkelig godt
	48	Alt i alt en positiv og rolig oplevelse, dog: Ofte lange afstande at gå - på svage ben. Uheldigt at hele sygehuset og cafeteriet er totalt alkoholfrit område.	Godt
	49	Jeg har fået en god behandling på Skejby, og det har mine pårørende også, når de spurgte.	Godt
	50	Jeg synes, ambulatoriet skulle samarbejde mere med Randers, hvor jeg har været indlagt adskillige gange inden for de sidste mange år uden helbredelse. "Indlagt flere gange i bevidstløs tilstand". Har fået penicillin hver dag i ni måneder.	Dårligt







Karkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	En meget professionel behandling på T3.	Godt
9	Det var mit andet besøg i ambulatoriet. Første gang var meget deprimerende især mødet med en læge, det er to år siden. Sidste år blev jeg opereret i knæet, fik et nyt knæ, og blev derfor undersøgt andetsteds. Jeg var meget ulykkelig første gang efter undersøgelsen.	Virkelig godt
13	Ringe plads i venteværelset.	Intet svar
16	På trods af travlhed blandt lægerne, var der en god stemning både fra læge og sygeplejersker. Vi fik et godt grin sammen, for der var virkelig panik på, og jeg blev informeret fint.	Virkelig godt
21	Føler mig rigtig godt behandlet. En rigtig god og hyggelig atmosfære. Mange tak for det.	Virkelig godt
33	Jeg har besvaret disse spørgsmål fra røntgen afdelingen. Jeg skulle derefter gå den lange vej til ambulatoriet. Fik oplyst, at jeg kunne blive transporteret og det takkede jeg ja til, og der havde jeg også lang ventetid.	Godt
39	Ventetiden for at komme ind var fin, men hjemtransporten - med ventetid ender ankomst til at vare 1½ time!	Godt
40	Jeg oplevede, at der var meget kort ventetid, fra jeg var til undersøgelse i ambulatoriet, til jeg skulle opereres.	Godt
42	Jeg fik en virkelig god behandling.	Virkelig godt
43	Vi mener, at der er ingen grund til at blive flyttet fra et rummeligt venteværelse med både læsestol og væske til konsultationsstue/-rum. Derefter i konsultationsstue har vi oplevet at skulle vente yderligere 15-20 min. til lægen dukkede op. I det man i forvejen er nervøs og urolig og ved ikke hvad, der kan forventes af selve samtalen, er den ventetid i konsultationsstuen årsagen til frustrationen og ventetid opleves som en evighed.	Godt
47	Seks måneders ventetid - fem minutters samtale.	Dårligt
48	En lidt ensom fortabt fornemmelse af uvidenhed!	Godt

Karkirurgisk 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
	2	Ventetid ved indkaldelse lang.	Godt
	20	Tålte ikke morfin.	Godt
	22	Kommunikation mangler mellem afdelinger.	Godt
	27	For lang ventetid fra lægen henviser, til hospitalet indkalder.	Virkelig godt
	35	Manglende mulighed for spørgsmål.	Godt
	38	Undren over udskrivelse af Simvastatin. Ej konstateret forhøjet kolesterol.	Godt












Karkirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Ventetider ved indkaldelse og mellem indkaldelserne til de forskellige afdelinger er for lang.	Godt
8	Jeg synes, at alt forløb som forventet, og personalet var virkelig flinke og imødekommende.	Godt
14	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
16	Jeg er virkelig imponeret af personalet i Skejby, der bliver informeret ens blandt alle i personalet, så jeg som patient ikke på noget tidspunkt følte mig misinformeret eller utryg.	Virkelig godt
18	Der er stor forskel på, hvilke informationer, og ikke mindst konklusioner, de forskellige læger har lagt for dagen. Seneste besked var meget kontant og gav måske en smule ønske i retning af, at det kunne være rart at tale med en anden læge for at se, om en anden læge ville have de samme konklusioner!	Godt
19	Lægerne er meget, meget dygtige, og taler meget med en, og er gode til at fortælle, hvad der skal ske.	Godt
21	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
24	Jeg synes, det skal med, at jeg mødte op i god tid på ambulatoriet, meldte mig og kom til med det samme, altså før den tid som var fastsat. Jeg synes, at det personale, jeg havde at gøre med, var rigtig søde og fortalte mig, hvad jeg skulle vide og havde TID til det. Rigtig rart sted.	Virkelig godt
26	Jeg er tilfreds. Hvis jeg ikke har fået noget at vide om min sygdom, er det min egen skyld. Jeg spørger ikke så meget. Jeg er meget tilfreds med lægerne og sygeplejerskerne. Jeg er rigtig god til at kæmpe for at blive rask.	Godt
29	Jeg føler, efterbehandlingen har trukket meget ud!	Godt
31	Damen, der skulle tage pulsen i benet, var ikke særlig god til det. Man skulle tro, det var første gang.	Godt
32	Der bør ikke gå uger mellem undersøgelse, scanning og så undersøgelse igen. Angående "administrative fejl": Proceduren om kørselsgodtgørelse er så bureaukratisk, at jeg får indtryk af, at personalet gerne vil "skræmme" "kunderne" fra at få det, de har ret til!!!! Må kunne gøres automatisk i vore dag. Mit cpr-nummer anvendes, adresse kendt, undersøgelsessted er kendt - er lig med udbetaling kan foretages til NemKonto. Ingen transporteres vel ved telepati???	Godt
33	Jeg skulle kun have besked, der ikke tog mange minutter. Har fået en aftale om skriftlig besked herefter.	Godt
35	I den sidste fase manglede mulighed for spørgsmål.	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 38 Samtale med lægen ikke nem, da han kun havde et minimum af danske ord. | Godt |
| ✎ | 40 Jeg synes, jeg fik en god behandling, da jeg var inde og blive opereret. | Godt |
| ✎ | 41 Jeg har altid glædet mig til at komme på Skejby Sygehus. Jeg syntes, at personalet har været så dygtige. | Virkelig godt |
| ✎ | 46 Efter operationen blødte jeg en del, da jeg skulle på toilet. Personalet var der straks og hjalp mig med ekstra forbindinger osv. Fik ekstra med hjem. Gav min mand besked osv. Helt igennem ok. Jeg besøger gerne Skejby igen om nødvendigt. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 For mange undersøgelser og tilsyn uden egentlig behandling! | Godt |
| ✎ | 50 Undersøgelsen var foretaget op til flere gange i Randers. Ingen af gangene fandt man årsagen til sygdommen. | Dårligt |
| ✎ | 51 Vi sad tre - fire patienter og ventede kl. ni, hvor vi var tilsagt. Informationen var lukket. Alt personale kom først kvart over ni, hvor de undskyldte sig med, at de havde været til konference. Derefter skulle de først til at fordele sig. Ambulatoriet fortalte, at jeg efter en scanning ville blive indkaldt på en bestemt dato i afdelingen. Vi gik oven på til afdelingen for at høre om de indkalder os, hvorpå personalet på afdelingen blev meget vredt og talte højt om personalet på ambulatoriet. Vi fik hele historien om, at ambulatoriet IKKE vidste, hvornår afdelingen indkalder. | Godt |

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Dygtig personale. Hjælpsom med påklædning.	Godt
	8	Jeg har følt mig godt modtaget i ambulatoriet og ikke bare som et nummer.	Godt
	9	Jeg synes, at jeg fik en fantastisk behandling, især lægen beroligede mig meget om min sygdom. Jeg er væsentlig mere rolig nu end før undersøgelsen.	Virkelig godt
	15	Jeg har deltaget i mange samtaler i ambulatoriet, som var af varierende kvalitet med hensyn til tryghedsfølelse.	Godt
	19	De er bare så søde, hjælpsomme, er meget venlige, et sted som føles trygt. Ti stjerner fra mig.	Godt
	32	Det er tidsrøvende at skulle til undersøgelse, scanning, ny undersøgelse/konsultation over flere uger (tre dage/kørsler i alt og tre gange fridage, som også koster indtægt), når vi nu skal sendes "hele" Jylland rundt i stedet for at blive behandlet lokalt!!!!	Godt
	34	Jeg var ked af, at det var forskellige læger hver gang, jeg var til samtale. Det gjorde mig lidt forvirret, da de ikke var særlig enige om min behandling.	Godt
	38	Skuffelse efter et sygdomsforløb over tre år uden resultat, tværtimod.	Godt
	44	Jeg ville gerne have haft lidt mere information og gerne sammen med min kone. Vi havde forestillet os, at vi havde fået en mere uddybende forklaring omkring sygdomsforløbet, selvom vi stadigvæk kan ringe og spørge, men det kan være svært at vurdere, hvordan man skal spørge!!	Intet svar
	45	Modsatte meldinger m.h.t. sygdomsforløb.	Godt
	50	Jeg var noget utryk ved, der ikke skete nogen ændring i sygdommen. Jeg får en masse tabletter, uden det bliver bedre.	Dårligt


Lungekirurgisk 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
3	Jeg er meget imponeret over hvor dygtige og venlige personalet var/er - det hele foregik så utrolig effektivt!	Virkelig godt
4	Jeg fik intet at vide om, hvad de havde gjort under operationen - kun at operationen gik godt, og jeg kunne tage hjem, når jeg var klar. Jeg manglede helt klart informationer, og min egen læge undrede sig, da jeg intet vidste.	Godt
6	Det skal være nemmere at komme i kontakt med en, som har noget at gøre med forløbet, så man ikke skal tale med mange forskellige, som blot stiller en videre.	Godt
7	Tak for god behandling.	Virkelig godt

Lungekirurgisk Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Fejl i bedøvelsen.	Godt
	2	For dårlig kontakt til hjemkommune (hjemmesygeplejerske).	Virkelig godt



Lungekirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Har fået rigtig god information bl.a. via mail.	Virkelig godt




Lungekirurgisk Ambulatorium

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

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	4	Jeg fik at vide at jeg ville være klar til at kunne arbejde umiddelbart med det samme, men fik oplyst senere (efter operationen), at der skulle have været gået en uge, før jeg måtte arbejde.	Godt
	6	Synes, det var lidt svært at få kontakt til en læge/sygeplejerske, hvor jeg kunne stille de spørgsmål, jeg havde efterfølgende - følte lidt, at jeg ikke "var velkommen" længere, hvilket var lidt frustrerende, når jeg havde noget, jeg havde brug for at få afklaret.	Godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Skulle til kontrol i to ambulatorier på to forskellige datoer. Personalet fik klaret, at jeg fik begge besøg på første besøgsdag - meget flot:-)	Virkelig godt
	2	Jeg finder ventetiden på seks måneder meget lang.	Virkelig godt
	10	Al for lang ventetid mellem resultaterne fra røntgen/scanning til ambulatoriet reagerede.	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
	3	Jeg fik at vide, at der var et ambulant/akut tilfælde. Men først efter jeg lavede lidt vrøvl over ventetid.	Godt
	9	Der skete megen information af andre patienter i venteværelset, burde ske i andet rum. MEGET indiskret overfor de patienter, det vedrørte. Mulighed for en sandwich i forbindelse med lang ventetid. Super godt.	Godt




Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Gener efter operation.	Godt
	7	Ja, indkaldelse til røntgen efter besøg på ambulatoriet kom ikke, før jeg selv rykkede for den.	Godt






Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Meget venlig og imødekommende personale. Tryk og rar stemning. Jeg oplevede et personale med stor forståelse for min situation, og som virkelig var klar til at hjælpe MIG.	Virkelig godt
	6	Det kunne være godt med at blive undersøgt/behandlet af samme læge hver gang.	Godt
	11	Cyste påvist ved MR scanning i efteråret 2008. Blev først orienteret ved efterkontrol sidst på vinteren 2009, hvorefter kræftpakke blev iværksat.	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 positive oplevelser når jeg nu skulle igennem den periode i mit liv og heldigvis også et godt slutresultat.:-	Virkelig godt
	4 Jeg efterlyser min kørselsgodtgørelse.	Godt
	5 Jeg synes, jeg fik en god behandling. Personalet var flinke og smilende og informerede fint under forløbet.	Godt
	8 Har i mange år været i ambulatoriet på Skejby, og altid fået en rigtig god behandling af alle de personer, jeg har haft kontakt med. Meget tilfreds.	Virkelig godt
	9 Praktiserende læge blev ikke i første omgang informeret om alle informationer om CT-scanning. Manglende info om nyresten.	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.