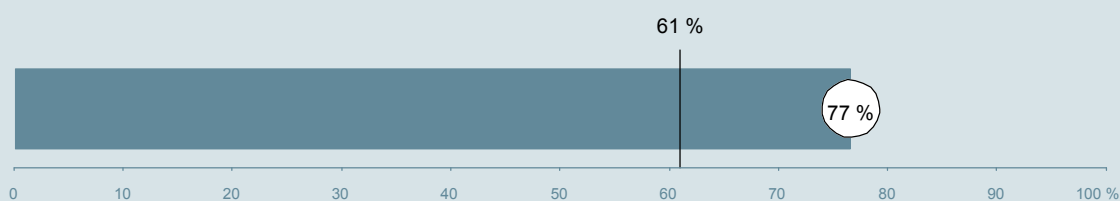




## Tromboseklinik Århus Sygehus

Undersøgelsen er blandt 398 patienter, der har besøgt ambulatoriet i perioden 23. august til 3. oktober 2010.  
77 % af disse svarede på spørgeskemaet.  
På landsplan svarede 61 % af de ambulante patienter.



AMBULATORIERAPPORTEN ER UDARBEJDET AF:

**Enheden for  
Brugerundersøgelser**

[www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk)



## INDHOLD

OVERSIGTSFIGUR	3
INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET	4
PERSONALE	7
UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB	11
INFORMATION	14
EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET	17
SAMLET INDTRYK	20
DATAMATERIALE	22

### Om rapporten

#### Spørgsmål:

Rapporten indeholder kun resultater for nationale spørgsmål.

#### Omkodninger af spørgsmål:

Spørgsmålene er ikke altid opgjort, som de fremstår i spørgeskemaet. Her følger et par eksempler:

- Svarene fra ét spørgsmål kan være opgjort på to forskellige måder, hvilket er angivet med en parentes efter spørgsmålsnummeret ( 4(1) ).
- Svar fra flere spørgsmål kan være opsummeret i ét samlet resultat.
- Endelig er der spørgsmål, hvor svarkategorier samles i opgørelsen. Det er eksempelvis tilfældet for spørgsmål 7, hvor svarkategorierne "for meget" og "for lidt" opgøres som negative svar, mens "passende" er et positivt svar.

Mere detaljeret information om, hvilke spørgsmål, der er omkodet og hvordan, kan du finde på: [www.patientoplevelser.dk/omkodninger](http://www.patientoplevelser.dk/omkodninger)

#### Sammenligning over tid (↗, ↘ eller →):

Pilene i figurer og tabeller viser, om ambulatoriets resultat i år er bedre, dårligere eller ikke signifikant forskelligt fra ambulatoriets eget resultat i 2009.

#### Placering i forhold til specialeresultatet (O, U eller G):

I figurer og tabeller angiver O, U og G, om ambulatoriets resultat er over, under eller ikke signifikant forskelligt fra specialeresultatet for Hæmatologi på landsplan.

#### Manglende tal ( - eller blank ) og ( \* ):

En stjerne ( \* ) betyder, at datagrundlaget er for spinkelt til at foretage analysen.

En streg ( - ) i tabellerne eller en blank ( ) i figurerne betyder, at analysen ikke giver mening at gennemføre. De to mest almindelige eksempler på det er:

- at vi ikke kan tildele O, U eller G i de regionale spørgsmål, da vi ikke har et specialeresultat på landsplan at sammenligne med.
- at vi ikke kan sammenligne resultater over tid, hvis spørgsmålet ikke er det samme i 2009 og 2010.

#### Læsevejledning:

Du kan få mere hjælp til at læse figurer og tabeller i læsevejledningen på: [www.patientoplevelser.dk/vejledning](http://www.patientoplevelser.dk/vejledning)

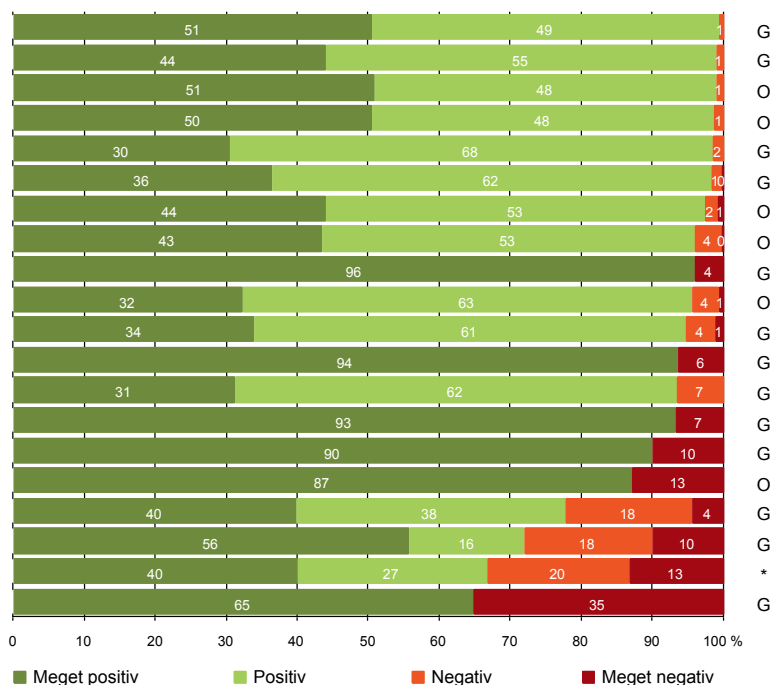
#### Spørgeskemaer:

Spørgeskemaet, patienterne har modtaget, kan du finde på: [www.patientoplevelser.dk/skema](http://www.patientoplevelser.dk/skema)

# LUP 2010 - Ambulante

## OVERSIGTSFIGUR

- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (297)
- 16. Den mundtlige information er god (296)
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (285)
- 22. Det samlede indtryk er godt (301)
- 15. Den skriftlige information er god (128)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (278)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (227)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (297)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (295)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (155)
- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (239)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (299)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (61)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (207)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (250)
- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (241)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (269)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstils betydning for helbredet (228)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (15)
- 14. Patienten modtager skriftlig information (201)

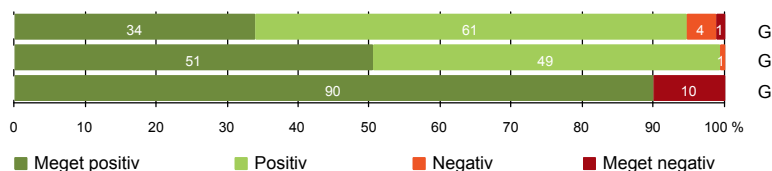


Antal svar på det enkelte spørgsmål er vist i en parentes efter spørgsmålsteksten. To stjerner ved siden af hinanden ( \*\* ) helt til højre i figuren betyder, at hverken sammenligning over tid (første \* ) eller placering i forhold til specialeresultatet (anden \* ) kan foretages, da datagrundlaget er for spinkelt i begge analyser.

Der er ikke foretaget sammenligninger over tid for dette ambulatorie, fordi specialet Hæmatologi ikke indgik som et særskilt speciale i 2009. Læs mere om dette på: [www.patientoplevelser.dk/vejledning](http://www.patientoplevelser.dk/vejledning).

## INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (239)
2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (297)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (250)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 1 måler *indikator 5 i standard 2.5.2 Indkaldelse af patienter til undersøgelse og behandling.*

Standardens formål er at sikre, at patienter indkaldes, informeres og behandles rettidigt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer ambulatoriets information om ventetiden, fra patienten blev indkaldt til ambulante undersøgelse/behandling, til patientens første besøg i ambulatoriet.

Spørgsmål 2 måler *indikator 3 i standard 2.6.2 Modtagelse af elektivt henviste patienter.*

Standardens formål er at sikre, at modtagelsen af elektive patienter er rettidig, samt planlægges og udføres med respekt for patientens tid, ønsker og behov under de givne lovmæssige og lokale rammer. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten oplevede modtagelsen i ambulatoriet.

#### Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 4, der handler om patientens vurdering af længden af ventetid, er opgjort på to måder. Spørgsmål 4(1) viser, hvor mange der oplever ventetid. Spørgsmål 4(2) viser, om patienter, der oplever ventetid, synes ventetiden er acceptabel eller uacceptabel. Det er kun spørgsmål 4(2), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

#### Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at skrive en kommentar til modtagelsen i ambulatoriet i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 3). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

# LUP 2010 - Ambulante



## 1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/behandling til dit første besøg i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Hæmatologi	1917	32,6	63,0	3,7	0,7	-	-
Tromboseklinik	239	33,9	60,7	4,2	1,3	-	G
0-59 år	71	29,6	63,4	5,6	1,4	-	-
60+ år	168	35,7	59,5	3,6	1,2	-	-
Mand	147	34,0	59,9	5,4	0,7	-	-
Kvinde	92	33,7	62,0	2,2	2,2	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	239	33,9	60,7	4,2	1,3	-	-

## 2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Hæmatologi	2266	46,4	52,4	1,2	0,0	-	-
Tromboseklinik	297	50,5	48,8	0,7	0,0	-	G
0-59 år	92	50,0	47,8	2,2	0,0	-	-
60+ år	205	50,7	49,3	0,0	0,0	-	-
Mand	167	50,9	48,5	0,6	0,0	-	-
Kvinde	130	50,0	49,2	0,8	0,0	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	297	50,5	48,8	0,7	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante



## 4(1). Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Hæmatologi Tromboseklinik	2251 289	81,3 86,5	18,7 13,5	- -	- U
0-59 år	92	89,1	10,9	-	-
60+ år	197	85,3	14,7	-	-
Mand	163	84,7	15,3	-	-
Kvinde	126	88,9	11,1	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	289	86,5	13,5	-	-

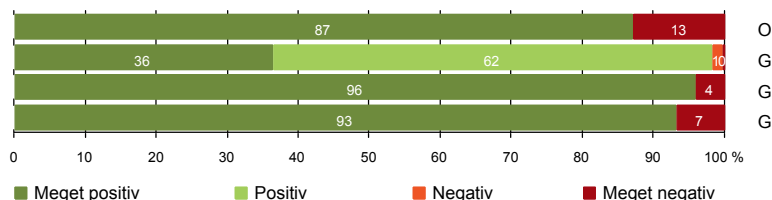
## 4(2). Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? (Omfatter kun patienter, som har oplevet ventetid)

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Acceptor- tabel	Uaccep- tabel		
Specialeresultat for Hæmatologi Tromboseklinik	1794 250	91,6 90,0	8,4 10,0	- -	- G
0-59 år	82	89,0	11,0	-	-
60+ år	168	90,5	9,5	-	-
Mand	138	91,3	8,7	-	-
Kvinde	112	88,4	11,6	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	250	90,0	10,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante

## PERSONALE

- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (241)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (278)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (295)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (207)



## Fakta om temaet

### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 5 måler *indikator 5 i standard 2.3.2 Sundhedsfaglig kontaktperson*.

Standardens formål er at sikre koordinering af de sundhedsfaglige ydelser i ambulante forløb samt information til patient og pårørende om forløbet. Spørgsmålet belyser, om patienten har haft én eller flere kontaktpersoner, der havde særligt ansvar for undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 6 måler *indikator 4 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberedt og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, om personalet havde sat sig ind i patientens sygdomsforløb ved de planlagte samtaler. (Se også spørgsmål 16, som måler indikator 3 i samme standard)

Spørgsmål 7 måler *indikator 3 i standard 2.1.2 Patientens inddragelse i beslutninger vedrørende behandlingen*.

Standardens formål er, at personalet gennem hele patientforløbet er opmærksom på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang patienten blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

Spørgsmål 8 måler *indikator 3 i standard 2.1.3 Pårørendes inddragelse i patientbehandlingen*.

Standardens formål er at sikre, at personalet er opmærksomt på pårørendes ønsker om information og den ressource, pårørende kan udgøre i patientforløbet. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang de pårørende blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

### Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 5, der handler om patientens oplevelse af at have en kontaktperson med særligt ansvar, er opgjort på to måder. Spørgsmål 5(1) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end ét besøg de seneste 6 måneder. Spørgsmål 5(2) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder. Det er kun spørgsmål 5(1), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

# LUP 2010 - Ambulante



**5(1). Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**  
(Omfatter kun patienter, som har haft mere end ét besøg de seneste 6 måneder)

	Antal	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%				
Specialeresultat for Hæmatologi	1905	49,6	29,3	21,0	-	-
Tromboseklinik	241	55,2	32,0	12,9	-	O
0-59 år	76	53,9	31,6	14,5	-	-
60+ år	165	55,8	32,1	12,1	-	-
Mand	139	54,0	33,8	12,2	-	-
Kvinde	102	56,9	29,4	13,7	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	241	55,2	32,0	12,9	-	-

**5(2). Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**  
(Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)

	Antal	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%				
Specialeresultat for Hæmatologi	1381	48,2	31,3	20,5	-	-
Tromboseklinik	152	49,3	37,5	13,2	-	O
0-59 år	49	40,8	42,9	16,3	-	-
60+ år	103	53,4	35,0	11,7	-	-
Mand	89	49,4	37,1	13,5	-	-
Kvinde	63	49,2	38,1	12,7	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	152	49,3	37,5	13,2	-	-



# LUP 2010 - Ambulante



## 6. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Hæmatologi	2044	37,4	59,1	3,3	0,3	-	-
Tromboseklinik	278	36,3	61,9	1,4	0,4	-	G
0-59 år	87	35,6	62,1	1,1	1,1	-	-
60+ år	191	36,6	61,8	1,6	0,0	-	-
Mand	162	38,3	59,3	2,5	0,0	-	-
Kvinde	116	33,6	65,5	0,0	0,9	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	278	36,3	61,9	1,4	0,4	-	-

## 7. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		For meget	Passende	For lidt		
Specialeresultat for Hæmatologi	2235	0,6	95,3	4,1	-	-
Tromboseklinik	295	0,3	95,9	3,7	-	G
0-59 år	92	1,1	95,7	3,3	-	-
60+ år	203	0,0	96,1	3,9	-	-
Mand	169	0,0	96,4	3,6	-	-
Kvinde	126	0,8	95,2	4,0	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	295	0,3	95,9	3,7	-	-

# LUP 2010 - Ambulante

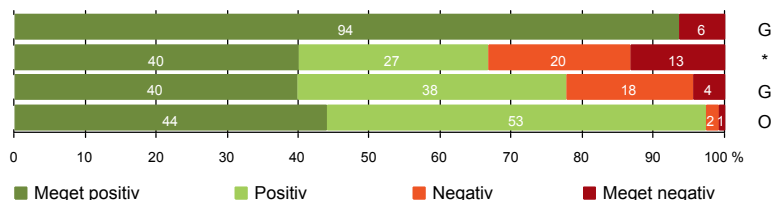


## 8. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	For meget	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
			Passende	For lidt		
Specialeresultat for Hæmatologi	1447	0,8	91,4	7,8	-	-
Tromboseklinik	207	1,0	93,2	5,8	-	G
0-59 år	59	1,7	93,2	5,1	-	-
60+ år	148	0,7	93,2	6,1	-	-
Mand	129	0,8	93,0	6,2	-	-
Kvinde	78	1,3	93,6	5,1	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	207	1,0	93,2	5,8	-	-

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

- 9. Patienten oplever ikke fejl (299)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (15)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (269)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (227)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 11 måler *indikator 3 i standard 1.2.9 Omsorg for patienter, pårørende og personale efter en utilsigtet hændelse.*

Standardens formål er at tilbyde patienter, pårørende og personale relevant omsorg og eventuel behandling, der bidrager til at fjerne eller mindske fysiske og/eller mentale men efter en utilsigtet hændelse. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten synes, at personalet tog hånd om fejlen, efter den blev opdaget.

Spørgsmål 12 måler *indikator 3 i standard 2.8.1 Planlægning af udredningsforløb.*

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever et koordineret og effektivt udredningsforløb. Spørgsmålet belyser, om patienten oplever unødigt ventetid under patientens undersøgelse/behandling, der forlænger patientens besøg.

#### Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at uddybe, hvilke(n) fejl han/hun oplevede i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 10). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

# LUP 2010 - Ambulante



## 9. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Hæmatologi	2261	7,7	92,3	-	-
Tromboseklinik	299	6,4	93,6	-	G
0-59 år	91	6,6	93,4	-	-
60+ år	208	6,3	93,8	-	-
Mand	170	5,9	94,1	-	-
Kvinde	129	7,0	93,0	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	299	6,4	93,6	-	-

## 11. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? (Omfatter kun patienter, som har oplevet fejl, og hvor personalet har kendt til fejlen(e))

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Hæmatologi	135	25,0	49,0	21,8	4,1	-	-
Tromboseklinik	15	40,0	26,7	20,0	13,3	-	*
0-59 år	4	0,0	50,0	0,0	50,0	-	-
60+ år	11	54,5	18,2	27,3	0,0	-	-
Mand	7	28,6	42,9	28,6	0,0	-	-
Kvinde	8	50,0	12,5	12,5	25,0	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	15	40,0	26,7	20,0	13,3	-	-

# LUP 2010 - Ambulante



## 12. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

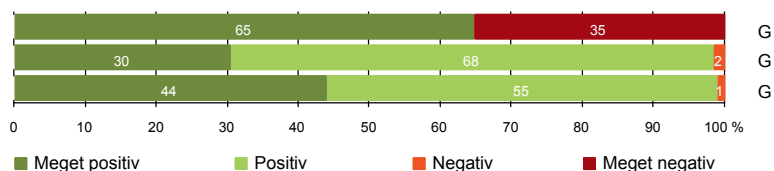
	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Hæmatologi	2040	4,0	15,5	39,1	41,4	-	-
Tromboseklinik	269	4,5	17,8	37,9	39,8	-	G
0-59 år	87	4,6	17,2	32,2	46,0	-	-
60+ år	182	4,4	18,1	40,7	36,8	-	-
Mand	156	3,8	17,3	37,8	41,0	-	-
Kvinde	113	5,3	18,6	38,1	38,1	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	269	4,5	17,8	37,9	39,8	-	-

## 13. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? (Omfatter kun patienter, hvor andre afdelinger/ambulatorier har været involveret)

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Hæmatologi	1364	29,5	64,3	4,2	2,0	-	-
Tromboseklinik	227	44,1	53,3	1,8	0,9	-	O
0-59 år	75	36,0	58,7	4,0	1,3	-	-
60+ år	152	48,0	50,7	0,7	0,7	-	-
Mand	141	44,7	53,2	1,4	0,7	-	-
Kvinde	86	43,0	53,5	2,3	1,2	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	227	44,1	53,3	1,8	0,9	-	-

## INFORMATION

- 14. Patienten modtager skriftlig information (201)
- 15. Den skriftlige information er god (128)
- 16. Den mundtlige information er god (296)



## Fakta om temaet

### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 14 og spørgsmål 15 måler *indikator 3 i standard 2.2.2 Skriftlig information i behandlingsforløbet*.

Standardens formål er at understøtte og supplere mundtlig information samt at sikre, at patienten har mulighed for at repetere og genkalde den information, der er givet. Spørgsmålene belyser, om patienten har modtaget skriftlig information om sin sygdom og/eller behandling i forbindelse med besøget, samt hvordan patienten vurderer den skriftlige information.

Spørgsmål 16 måler *indikator 3 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberedt og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer den mundtlige information. (Se også spørgsmål 6, som måler indikator 4 i samme standard)

# LUP 2010 - Ambulante



## 14. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Omfatter kun patienter, der har haft behov for skriftlig information)

	Antal	Nej, jeg fik ikke tilbudt det		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	%		
Specialeresultat for Hæmatologi	1602	67,6	32,4	-	-
Tromboseklinik	201	64,7	35,3	-	G
0-59 år	68	69,1	30,9	-	-
60+ år	133	62,4	37,6	-	-
Mand	121	66,9	33,1	-	-
Kvinde	80	61,3	38,8	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	201	64,7	35,3	-	-

## 15. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? (Omfatter kun patienter, som har modtaget skriftlig information og læst den)

	Antal	Vurdering			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig god	God	Dårlig		
Specialeresultat for Hæmatologi	1059	27,3	71,2	1,4	0,0	-
Tromboseklinik	128	30,5	68,0	1,6	0,0	G
0-59 år	46	23,9	73,9	2,2	0,0	-
60+ år	82	34,1	64,6	1,2	0,0	-
Mand	79	34,2	64,6	1,3	0,0	-
Kvinde	49	24,5	73,5	2,0	0,0	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	128	30,5	68,0	1,6	0,0	-

# LUP 2010 - Ambulante



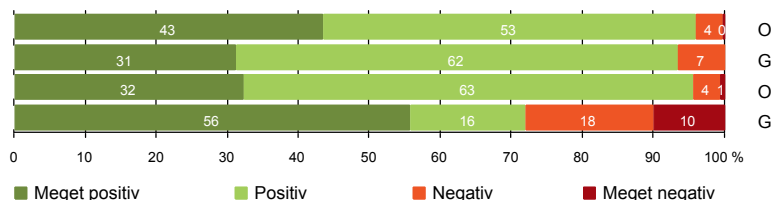
## 16. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

	Antal	%			Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig god	God	Dårlig			
Specialeresultat for Hæmatologi	2237	40,7	57,7	1,6	0,1	-	-
Tromboseklinik	296	43,9	55,1	1,0	0,0	-	G
0-59 år	91	44,0	54,9	1,1	0,0	-	-
60+ år	205	43,9	55,1	1,0	0,0	-	-
Mand	169	46,7	52,1	1,2	0,0	-	-
Kvinde	127	40,2	59,1	0,8	0,0	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	296	43,9	55,1	1,0	0,0	-	-



## EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (297)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (61)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (155)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstils betydning for helbredet (228)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 18 måler indikator 3 i standard 2.17.3 Information til kommune ved udskrivelse af patient fra institution.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overgangen til kommunalt regi som koordineret, samt at kommunen har relevante oplysninger. Spørgsmålet belyser, samarbejdet mellem ambulatoriet og den kommunale hjemme(syge)pleje under undersøgelses/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 20 måler indikator 4 i standard 2.16.3 Intervention over for patienter med sundhedsmæssig risiko.

Standardens formål er at sikre information til patienten om muligheder for forebyggelse og sundhedsfremme. Spørgsmålet belyser, om patienten i forbindelse med undersøgelses-/behandlingsforløbet har været i tvivl om sin livsstils betydning for helbredet.

# LUP 2010 - Ambulante



## 17. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%			Meget utryk	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Meget tryk	Tryk	Utryk			
Specialeresultat for Hæmatologi	2255	35,4	60,7	3,7	0,2	-	-
Tromboseklinik	297	43,4	52,5	3,7	0,3	-	O
0-59 år	91	41,8	54,9	3,3	0,0	-	-
60+ år	206	44,2	51,5	3,9	0,5	-	-
Mand	170	44,7	51,2	3,5	0,6	-	-
Kvinde	127	41,7	54,3	3,9	0,0	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	297	43,4	52,5	3,7	0,3	-	-

## 18. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Hæmatologi	449	26,7	67,1	4,9	1,4	-	-
Tromboseklinik	61	31,1	62,3	6,6	0,0	-	G
0-59 år	16	6,3	87,5	6,3	0,0	-	-
60+ år	45	40,0	53,3	6,7	0,0	-	-
Mand	41	31,7	58,5	9,8	0,0	-	-
Kvinde	20	30,0	70,0	0,0	0,0	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	61	31,1	62,3	6,6	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante



## 19. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Hæmatologi	1005	19,1	62,9	12,1	5,9	-	-
Tromboseklinik	155	32,3	63,2	3,9	0,6	-	O
0-59 år	46	26,1	67,4	4,3	2,2	-	-
60+ år	109	34,9	61,5	3,7	0,0	-	-
Mand	93	24,7	71,0	4,3	0,0	-	-
Kvinde	62	43,5	51,6	3,2	1,6	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	155	32,3	63,2	3,9	0,6	-	-

## 20. 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)?

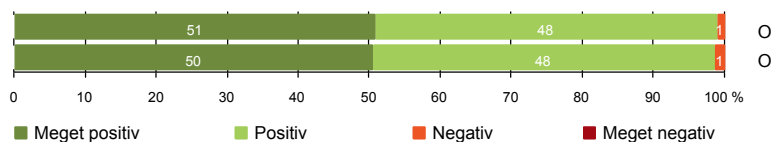
	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Hæmatologi	1739	10,6	17,0	16,7	55,7	-	-
Tromboseklinik	228	10,1	18,0	16,2	55,7	-	G
0-59 år	74	8,1	18,9	14,9	58,1	-	-
60+ år	154	11,0	17,5	16,9	54,5	-	-
Mand	137	10,9	19,0	17,5	52,6	-	-
Kvinde	91	8,8	16,5	14,3	60,4	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	228	10,1	18,0	16,2	55,7	-	-

# LUP 2010 - Ambulante

## SAMLET INDTRYK

21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (285)

22. Det samlede indtryk er godt (301)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 21 måler *indikator 3 i standard 2.17.1 Aftaler om samarbejde med primærsektoren*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overdragelsen koordineret. Spørgsmålet belyser tilrettelæggelsen af det samlede undersøgelses/behandlingsforløb.

#### Kommentarfelt

Hvis patienten synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis patienten synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt, kan det skrives i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 23). De kommentarer patienterne har skrevet er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

# LUP 2010 - Ambulante



## 21. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Hæmatologi	2105	40,6	58,0	1,3	0,1	-	-
Tromboseklinik	285	50,9	48,1	1,1	0,0	-	O
0-59 år	89	46,1	51,7	2,2	0,0	-	-
60+ år	196	53,1	46,4	0,5	0,0	-	-
Mand	167	52,7	46,1	1,2	0,0	-	-
Kvinde	118	48,3	50,8	0,8	0,0	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	285	50,9	48,1	1,1	0,0	-	-

## 22. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Hæmatologi	2264	43,8	55,0	1,1	0,1	-	-
Tromboseklinik	301	50,5	48,2	1,3	0,0	-	O
0-59 år	92	47,8	50,0	2,2	0,0	-	-
60+ år	209	51,7	47,4	1,0	0,0	-	-
Mand	171	55,0	43,9	1,2	0,0	-	-
Kvinde	130	44,6	53,8	1,5	0,0	-	-
7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk tromboseklinik	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7004_059 Hæmatologisk amb. R	301	50,5	48,2	1,3	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante

## DATAMATERIALE

### Respondenter og repræsentativitet

		Antal respondenter	Fordeling af respondenter — % —	Antal i stikprøven	Svarprocent — % —	Chisq-test for uafhængighed
Ambulatorium	Tromboseklinik	305	100,0	398	76,6	-
Speciale	Hæmatologi	2356	100,0	3173	74,3	-
Alder	0-59 år	92	30,2	144	63,9	0,0000
	60+ år	213	69,8	254	83,9	0,0000
Køn	Mand	174	57,0	222	78,4	0,3555
	Kvinde	131	43,0	176	74,4	0,3555
Afsnit	7004_057 Kardiologisk-hæmatologisk	-	-	1	0,0	*
	7004_059 Hæmatologisk amb. R	305	100,0	397	76,8	*
Besøg	1 besøg	54	17,7	83	65,1	0,0175
	2-3 besøg	132	43,3	168	78,6	0,0175
	Mere end 3 besøg	119	39,0	147	81,0	0,0175

### Forklaring på tabellens indhold

#### Kolonnerne viser

De første to talkolonner viser antallet af respondenter, altså det antal, der har svaret på spørgeskemaet, samt hvordan de fordeler sig på baggrundsvariablene. De tre sidste kolonner viser antal patienter i stikprøven, svarprocenten og chisq-test for, om der er forskel på repræsentationen af grupperne i de enkelte baggrundsvariable. Chisq-testen er bortfaldsanalyserne for ambulatoriets baggrundsvariable. Værdien i denne kolonne er p-værdien. I bortfaldsanalyserne sammenlignes patienter, der har besvaret spørgeskemaet (respondenter), med de patienter, der ikke har besvaret spørgeskemaet (ikke-respondenter). Hvis p-værdien i chisq-testen er 0,05 eller højere, så er der ikke en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter i forhold til den testede baggrundsvariabel. Hvis p-værdien derimod er lavere end 0,05, er der en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter. Hvis der er signifikant forskel, kan svarprocenten bruges til at se, hvilken gruppe der er overrepræsenteret i forhold til den anden. Den med den højeste svarprocent, er den overrepræsenterede.

#### Brug af oplysningerne

Oplysningerne kan bruges til at vurdere, i hvilket omfang respondenternes svar er repræsentative for den samlede gruppe af patienter, der har modtaget spørgeskemaet. Hvis vi ved fra bortfaldsanalysen, at svarprocenten for kvinder er lavere end for mænd, og vi ser i et spørgsmål, at kvinderne er mere negative end mændene, så ved vi, at det samlede resultat for afdelingen er blevet lidt mere positivt, end hvis svarprocenten var lige høj for mænd og kvinder. Det er bl.a. grundet denne problematik, at der er justeret for effekten af baggrundsvariablene køn og alder i forbindelse med placeringen (O, U eller G) af ambulatoriet i forhold til specialeresultatet.

Vil du vide mere om tabellen, og hvordan du bruger den, så er der hjælp at hente her: [www.patientoplevelser.dk/vejledning](http://www.patientoplevelser.dk/vejledning)