

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Hæmatologisk Afdeling R
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende 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. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	305
Afdelingens svarprocent:	77%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- 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: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet 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).

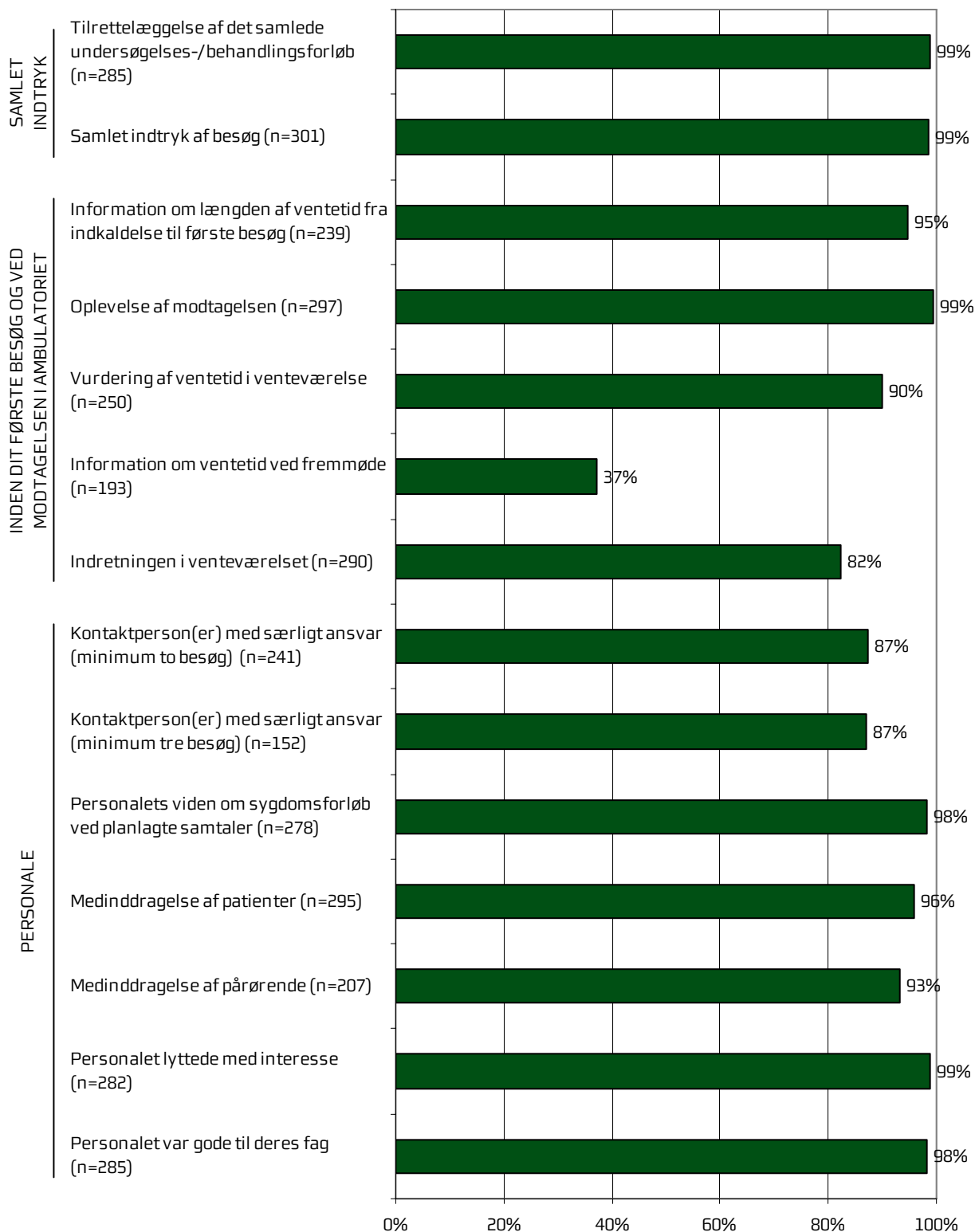
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

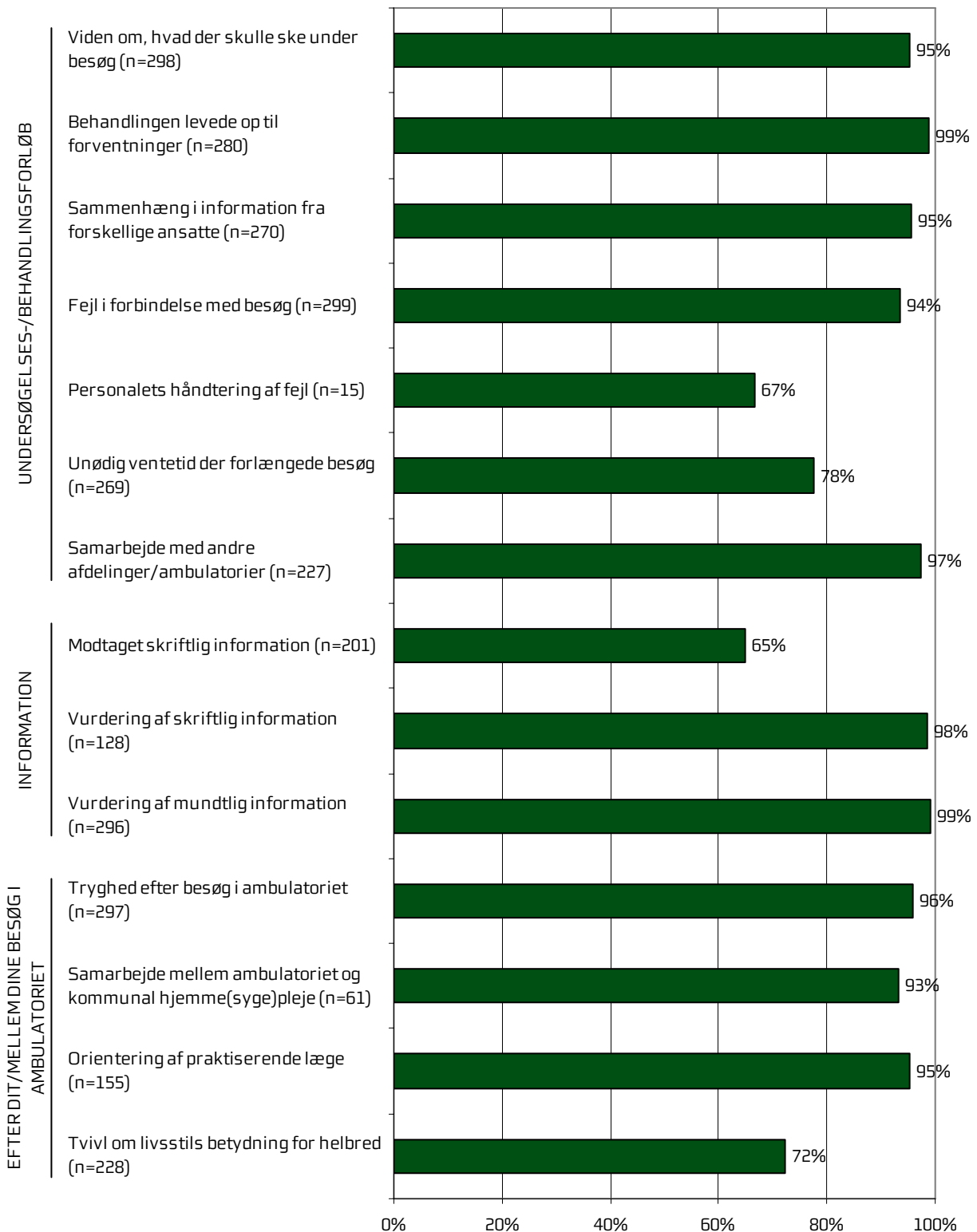
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Hæmatologisk Afdeling R

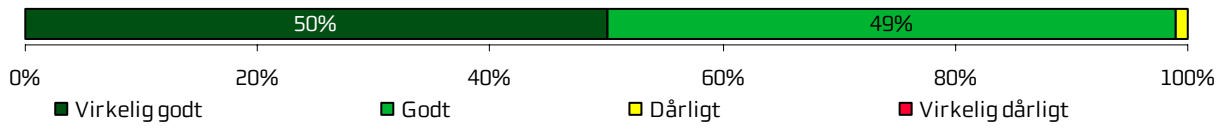
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

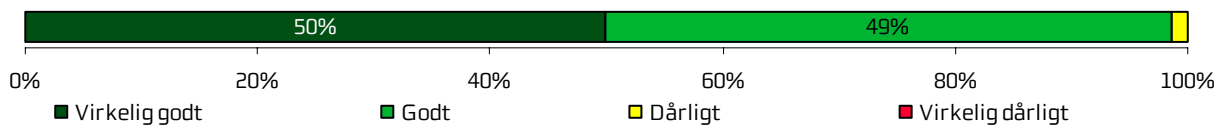
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=285)



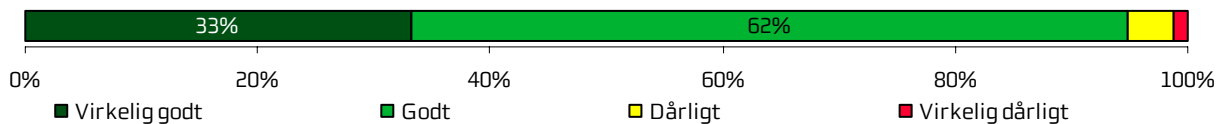
Samlet indtryk af besøg (n=301)



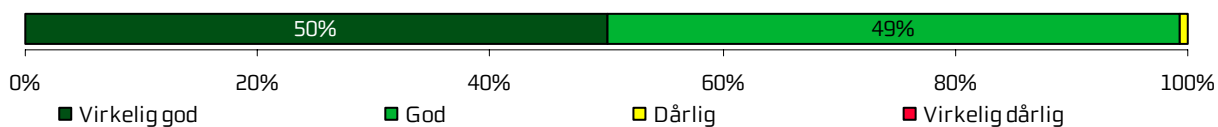
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	98 %	99 %	89 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	96 %	100 %	91 %	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

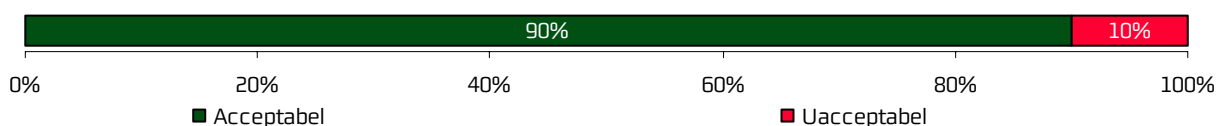
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=239)



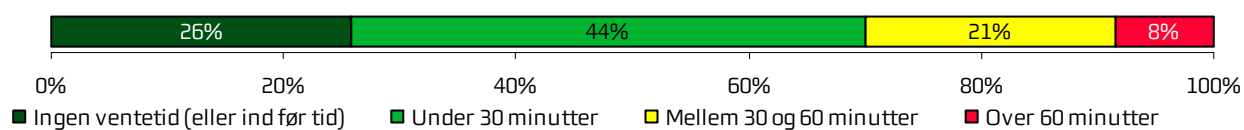
Oplevelse af modtagelsen (n=297)



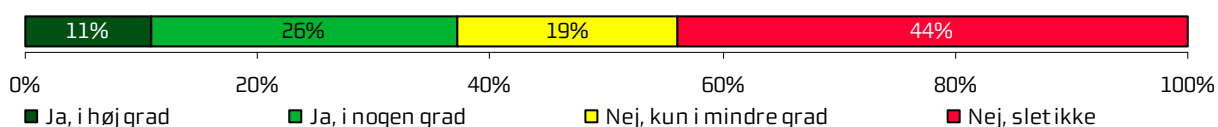
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=250)



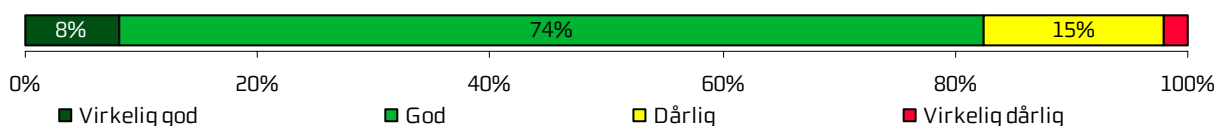
Længde af ventetid i venteværelse (n=280)



Information om ventetid ved fremmøde (n=193)



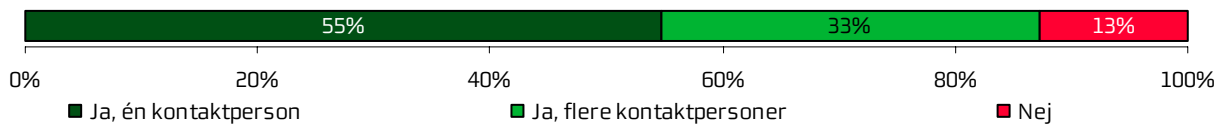
Indretningen i venteværelset (n=290)



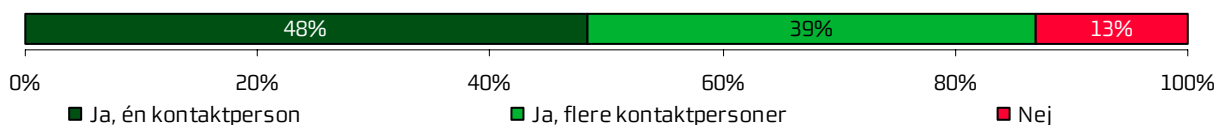
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	97 %	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		90 %	-	97 % *	84 %	91 %
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?		37 %	27 %	68 % *	32 %	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		82 %	75 %	91 % *	67 %	79 %

Personale

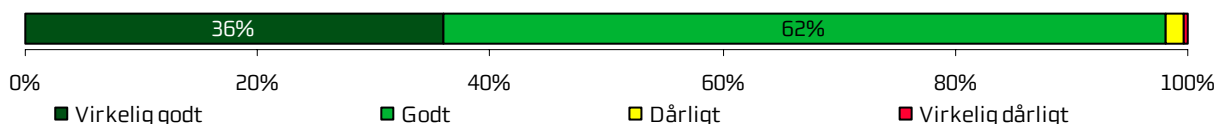
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=241)



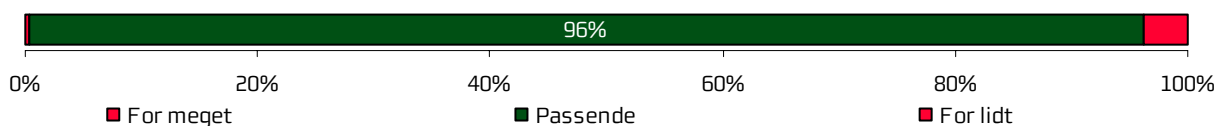
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=152)



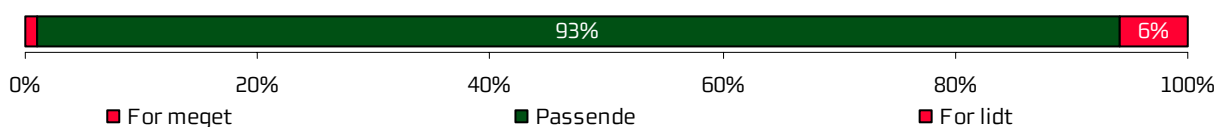
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=278)



Medinddragelse af patienter (n=295)



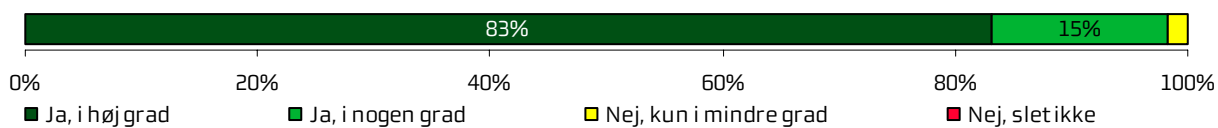
Medinddragelse af pårørende (n=207)



Personalet lyttede med interesse (n=282)



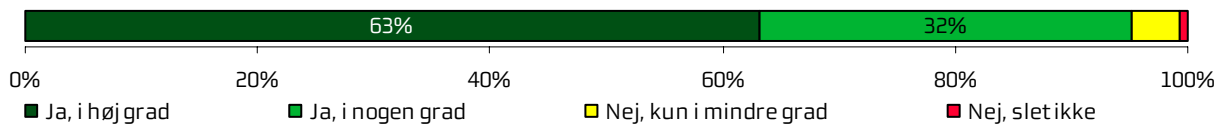
Personalet var gode til deres fag (n=285)



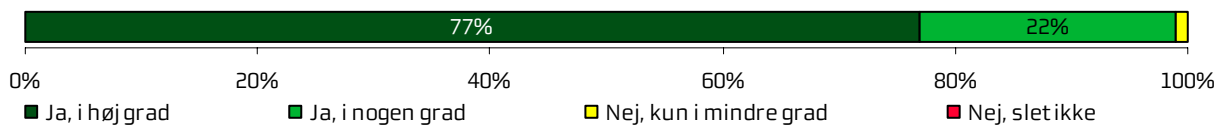
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		87 %	79 %	84 %	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		87 %	-	86 %	66 %	77 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	92 %	97 %	85 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	92 %	96 %	87 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	89 %	93 %	79 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	95 %	98 %	92 %	95 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	99 %	100 %	94 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=298)



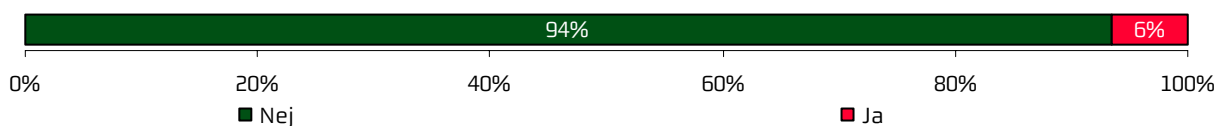
Behandlingen levede op til forventninger (n=280)



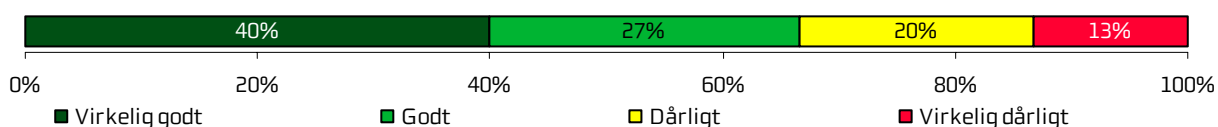
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=270)



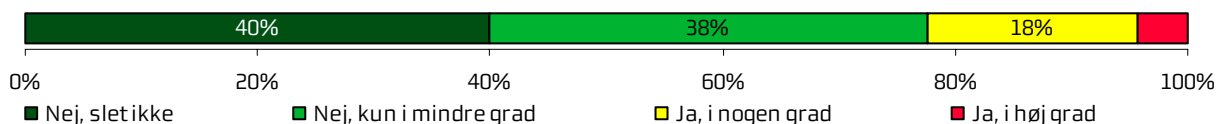
Fejl i forbindelse med besøg (n=299)



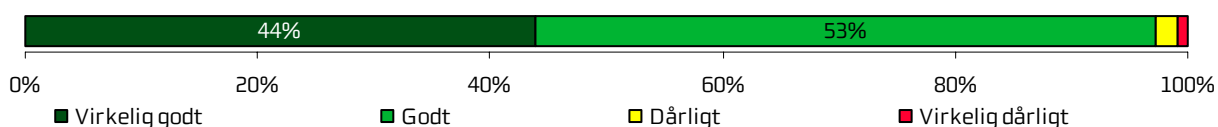
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=269)



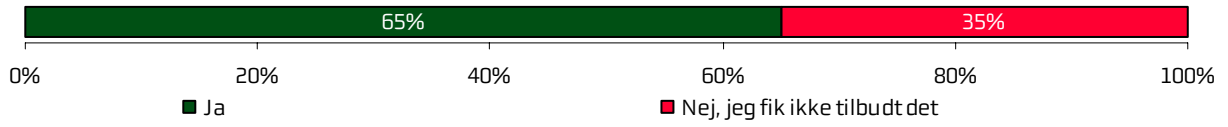
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=227)



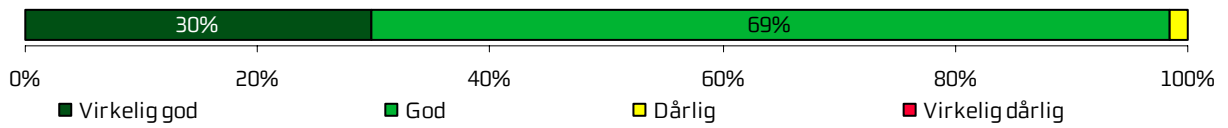
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	95 %	95 %	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		99 %	96 %	98 %	85 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	93 %	96 %	89 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	97 % *	87 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	87 % *	54 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		78 %	72 %	96 % *	78 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		97 %	94 %	96 %	84 %	91 %

Information

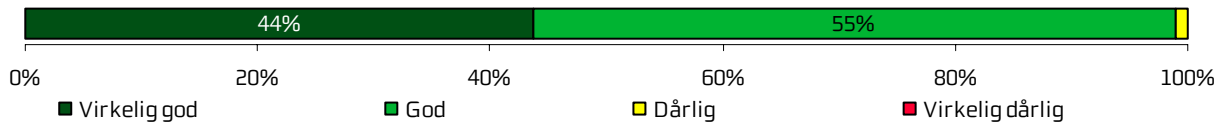
Modtaget skriftlig information (n=201)



Vurdering af skriftlig information (n=128)



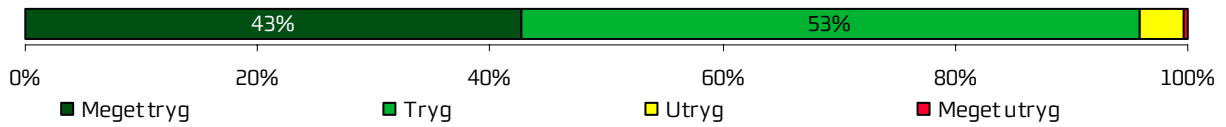
Vurdering af mundtlig information (n=296)



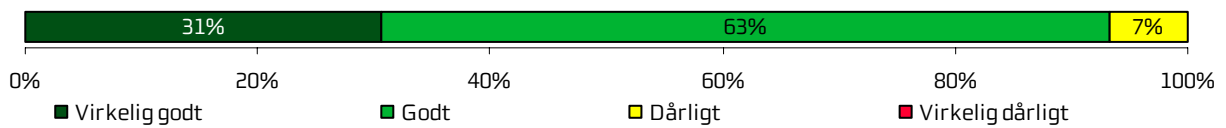
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		65 %	-	79 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	97 %	99 %	91 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

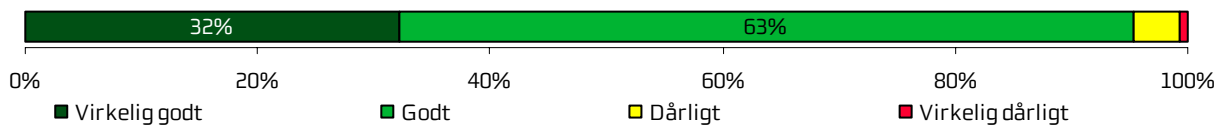
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=297)



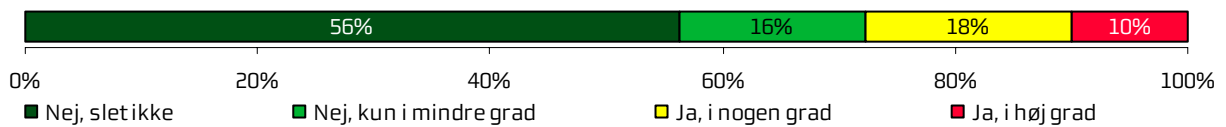
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=61)



Orientering af praktiserende læge (n=155)



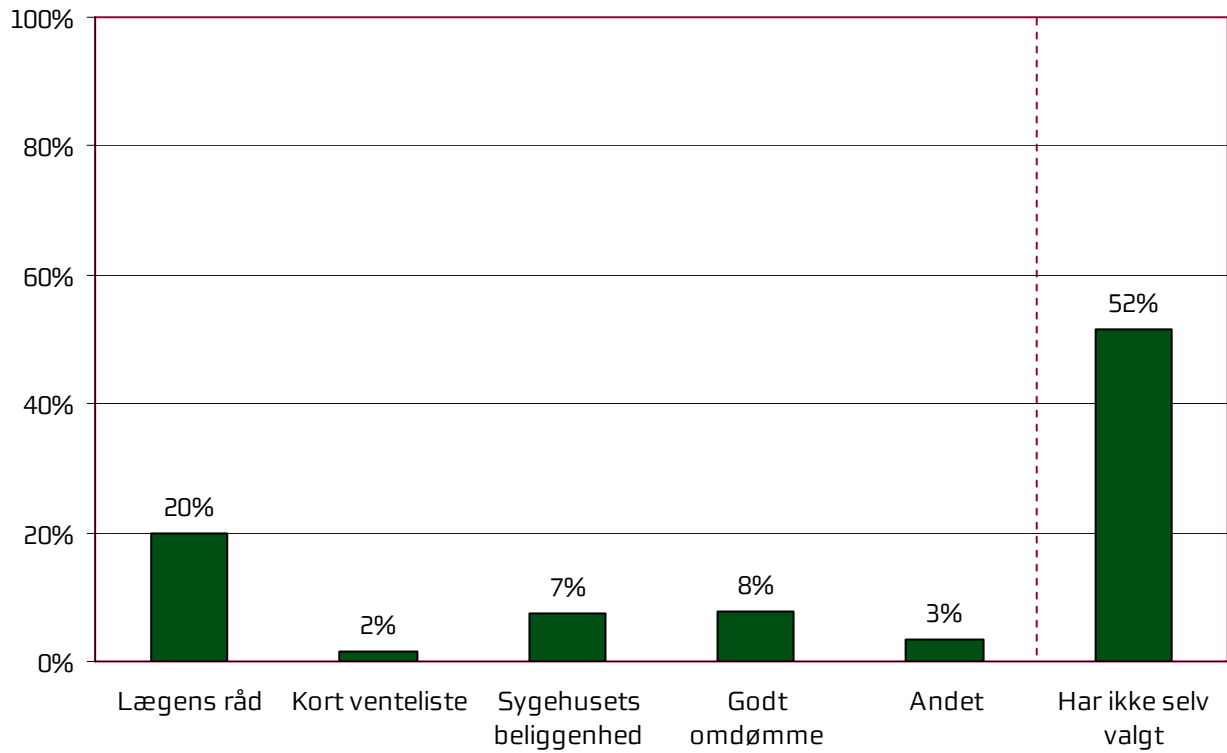
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=228)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	97 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	94 %	98 %	77 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	94 %	93 %	74 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	75 %	79 %	66 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ 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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Gå til spørgsmål 8
6. 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	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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"/>
8. 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"/>

Løbet.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, 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"/>	
33. 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"/>		
34. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. 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.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller 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 første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk 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 på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 77 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. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet 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 alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	77%	100%
Køn		
Mand	57%	56%
Kvinde	43%	44%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	3%	8%
40-59 år	26%	27%
60-79 år	61%	56%
80- år	9%	8%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige 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 svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Acceptabel", "Uacceptabel"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget 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 resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. 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 sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling 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 svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

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 delvist 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 og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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.

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 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	305		100%	
Køn				
Mand	174		57%	
Kvinde	131		43%	
Aldersgruppe				
0-19 år	3		1%	
20-39 år	9		3%	
40-59 år	80		26%	
60-79 år	185		61%	
80- år	28		9%	
Skema udfyldt af				
Patienten	290		97%	
Pårørende	9		3%	
Modersmål				
Dansk	294		98%	
Ikke dansk	7		2%	
Afsnitsnavn				
Hematologisk Ambulatorium R	298		98%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7		2%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	49	1	0	285	12
Køn						
Mand	52	47	1	0	167	4
Kvinde	48	51	1	0	118	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	25	63	13	0	8	1
40-59 år	46	53	1	0	78	2
60-79 år	53	46	1	0	173	6
80- år	43	57	0	0	23	3
Skema udfyldt af						
Patienten	51	48	1	0	273	11
Pårørende	25	63	13	0	8	1
Modersmål						
Dansk	50	49	1	0	277	12
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	50	49	1	0	279	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	6	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	49	1	0	301
Køn					
Mand	54	45	1	0	171
Kvinde	44	54	2	0	130
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	22	56	22	0	9
40-59 år	49	51	0	0	80
60-79 år	53	46	1	0	182
80- år	37	63	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	51	48	1	0	288
Pårørende	33	67	0	0	9
Modersmål					
Dansk	50	49	1	0	292
Ikke dansk	57	43	0	0	7
Afsnitsnavn					
Hæmatologisk Ambulatorium R	50	49	1	0	294
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	62	4	1	239	44
Køn						
Mand	34	61	5	1	147	16
Kvinde	33	63	2	2	92	28
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	17	67	0	17	6	3
40-59 år	30	63	6	0	63	14
60-79 år	36	59	4	1	146	23
80- år	27	73	0	0	22	4
Skema udfyldt af						
Patienten	34	61	4	1	229	41
Pårørende	14	71	14	0	7	2
Modersmål						
Dansk	33	62	4	1	231	44
Ikke dansk	29	57	14	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	33	62	4	1	234	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	0	20	0	5	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	49	1	0	297
Køn					
Mand	50	49	1	0	167
Kvinde	50	49	1	0	130
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	22	67	11	0	9
40-59 år	54	44	1	0	80
60-79 år	49	51	0	0	178
80- år	56	44	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	50	49	1	0	284
Pårørende	56	44	0	0	9
Modersmål					
Dansk	50	49	1	0	289
Ikke dansk	57	43	0	0	7
Afsnitsnavn					
Hæmatologisk Ambulatorium R	50	49	1	0	290
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	90	10	250	39
Køn				
Mand	92	8	138	25
Kvinde	88	12	112	14
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	0
20-39 år	67	33	9	0
40-59 år	91	9	70	10
60-79 år	91	9	148	24
80- år	90	10	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	90	10	242	36
Pårørende	83	17	6	2
Modersmål				
Dansk	90	10	245	36
Ikke dansk	-	-	4	3
Afsnitsnavn				
Hæmatologisk Ambulatorium R	90	10	243	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	44	21	8	280	6
Køn						
Mand	27	46	21	6	158	3
Kvinde	24	42	22	12	122	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	44	44	11	9	0
40-59 år	28	51	16	5	75	4
60-79 år	25	44	21	9	168	2
80- år	32	24	32	12	25	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	45	22	8	270	5
Pårørende	29	29	29	14	7	1
Modersmål						
Dansk	25	45	21	8	272	6
Ikke dansk	43	29	29	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	26	44	21	8	275	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	20	20	5	1

Tabel 13. 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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	26	19	44	193	20
Køn						
Mand	13	33	20	34	105	13
Kvinde	8	18	18	56	88	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	0	38	63	8	1
40-59 år	8	21	13	58	52	7
60-79 år	12	30	21	37	116	10
80- år	7	33	13	47	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	11	27	19	44	186	20
Pårørende	17	17	33	33	6	0
Modersmål						
Dansk	11	26	20	43	188	20
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	11	26	19	44	189	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	74	15	2	290	4
Køn						
Mand	8	75	15	1	166	2
Kvinde	8	73	16	3	124	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	56	33	11	9	0
40-59 år	9	68	19	4	80	0
60-79 år	7	78	14	1	172	4
80- år	15	77	8	0	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	75	15	2	278	3
Pårørende	13	50	38	0	8	1
Modersmål						
Dansk	8	74	16	2	282	4
Ikke dansk	14	86	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	8	74	15	2	284	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	0	6	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	33	13	241
Køn				
Mand	53	35	12	139
Kvinde	56	30	14	102
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	13	25	63	8
40-59 år	57	34	9	66
60-79 år	57	34	9	144
80- år	43	29	29	21
Skema udfyldt af				
Patienten	54	33	13	231
Pårørende	57	29	14	7
Modersmål				
Dansk	55	33	13	236
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Hæmatologisk Ambulatorium R	54	33	13	235
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	0	17	6

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	39	13	152
Køn				
Mand	49	38	13	89
Kvinde	48	39	13	63
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	17	17	67	6
40-59 år	40	50	10	41
60-79 år	52	38	11	89
80- år	57	29	14	14
Skema udfyldt af				
Patienten	47	39	14	145
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	48	39	13	148
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Hæmatologisk Ambulatorium R	48	39	13	146
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	0	17	6

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	62	1	0	278	18
Køn						
Mand	38	59	3	0	162	8
Kvinde	33	66	0	1	116	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	11	78	0	11	9	0
40-59 år	36	62	1	0	75	2
60-79 år	37	62	2	0	171	9
80- år	30	70	0	0	20	7
Skema udfyldt af						
Patienten	37	61	2	0	266	17
Pårørende	13	88	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	37	61	2	0	270	18
Ikke dansk	14	86	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	36	62	1	0	271	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

Tabel 18. 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
	%	%	%	n
Alle	0	96	4	295
Køn				
Mand	0	96	4	169
Kvinde	1	95	4	126
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	89	11	9
40-59 år	1	96	3	80
60-79 år	0	95	5	176
80- år	0	100	0	27
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	282
Pårørende	0	100	0	9
Modersmål				
Dansk	0	96	4	287
Ikke dansk	0	100	0	7
Afsnitsnavn				
Hæmatologisk Ambulatorium R	0	96	4	288
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7

Tabel 19. 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	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	93	6	207	92
Køn					
Mand	1	93	6	129	42
Kvinde	1	93	5	78	50
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	3	6
40-59 år	2	92	6	53	27
60-79 år	0	93	7	134	46
80- år	7	93	0	14	13
Skema udfyldt af					
Patienten	1	93	6	195	91
Pårørende	0	100	0	9	0
Modersmål					
Dansk	1	93	6	201	90
Ikke dansk	0	100	0	6	1
Afsnitsnavn					
Hæmatologisk Ambulatorium R	1	93	6	201	91
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6	1

Tabel 20. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	25	1	0	282	16
Køn						
Mand	73	27	1	0	162	9
Kvinde	76	23	2	0	120	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	57	14	29	0	7	2
40-59 år	78	22	0	0	77	2
60-79 år	73	26	1	0	172	8
80- år	70	30	0	0	23	4
Skema udfyldt af						
Patienten	73	26	1	0	270	15
Pårørende	100	0	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	74	25	1	0	274	16
Ikke dansk	86	14	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	74	25	1	0	276	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	83	15	2	0	285	14
Køn						
Mand	85	14	1	0	163	8
Kvinde	81	17	3	0	122	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	67	0	33	0	9	0
40-59 år	86	14	0	0	78	2
60-79 år	84	15	1	0	170	10
80- år	72	28	0	0	25	2
Skema udfyldt af						
Patienten	83	15	2	0	272	14
Pårørende	78	22	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	83	16	2	0	277	14
Ikke dansk	100	0	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	83	15	2	0	278	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

Tabel 22. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	32	4	1	298	2
Køn						
Mand	64	31	4	1	170	1
Kvinde	62	33	4	1	128	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	33	44	11	11	9	0
40-59 år	68	26	4	1	80	0
60-79 år	64	33	3	0	179	2
80- år	52	37	11	0	27	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	32	4	1	286	1
Pårørende	63	38	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	64	32	4	1	290	2
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	63	32	4	1	291	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

Tabel 23. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	22	1	0	280	16
Køn						
Mand	79	20	2	0	163	5
Kvinde	75	25	0	0	117	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	38	63	0	0	8	1
40-59 år	84	15	1	0	75	5
60-79 år	77	23	1	0	168	9
80- år	69	27	4	0	26	1
Skema udfyldt af						
Patienten	77	22	1	0	267	16
Pårørende	89	11	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	77	22	1	0	272	16
Ikke dansk	86	14	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	77	22	1	0	273	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

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	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	33	4	1	270	28
Køn						
Mand	60	35	4	1	158	12
Kvinde	65	31	4	0	112	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	29	57	14	0	7	2
40-59 år	70	26	3	1	74	6
60-79 år	61	35	4	0	165	14
80- år	52	43	0	5	21	6
Skema udfyldt af						
Patienten	63	33	4	1	258	27
Pårørende	38	63	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	62	33	4	1	262	28
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	62	33	4	1	263	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	299
Køn			
Mand	94	6	170
Kvinde	93	7	129
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	78	22	9
40-59 år	95	5	80
60-79 år	94	6	181
80- år	89	11	27
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	287
Pårørende	100	0	8
Modersmål			
Dansk	94	6	291
Ikke dansk	86	14	7
Afsnitsnavn			
Hæmatologisk Ambulatorium R	93	7	292
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	27	20	13	15	3
Køn						
Mand	29	43	29	0	7	2
Kvinde	50	13	13	25	8	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	38	25	38	0	8	2
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	29	21	14	14	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	40	27	20	13	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	40	27	20	13	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	38	18	4	269	19
Køn						
Mand	41	38	18	3	156	7
Kvinde	38	37	19	5	113	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	38	38	13	8	1
40-59 år	49	32	16	4	77	2
60-79 år	36	41	18	5	157	15
80- år	40	40	20	0	25	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	39	17	4	257	18
Pårørende	50	13	25	13	8	1
Modersmål						
Dansk	40	38	18	4	261	19
Ikke dansk	43	29	29	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	40	38	18	4	263	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	0	17	6	0

Tabel 28. 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	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	53	2	1	227	31
Køn						
Mand	44	54	1	1	141	9
Kvinde	43	53	2	1	86	22
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	50	25	13	8	0
40-59 år	39	60	2	0	65	8
60-79 år	47	52	1	1	134	19
80- år	56	44	0	0	18	4
Skema udfyldt af						
Patienten	43	54	2	1	217	31
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	43	55	2	1	220	31
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	44	53	2	1	223	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	65	35	201	90
Køn				
Mand	67	33	121	47
Kvinde	62	38	80	43
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	2	1
20-39 år	-	-	4	5
40-59 år	71	29	62	18
60-79 år	66	34	123	54
80- år	30	70	10	12
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	192	86
Pårørende	14	86	7	2
Modersmål				
Dansk	65	35	194	89
Ikke dansk	71	29	7	0
Afsnitsnavn				
Hæmatologisk Ambulatorium R	65	35	195	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	6	1

Tabel 30. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	69	2	0	128	1
Køn						
Mand	33	65	1	0	79	1
Kvinde	24	73	2	0	49	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	25	73	2	0	44	0
60-79 år	34	65	1	0	80	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	68	2	0	126	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	30	68	2	0	123	1
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	30	69	2	0	125	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 31. 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
	%	%	%	%	n
Alle	44	55	1	0	296
Køn					
Mand	46	53	1	0	169
Kvinde	40	59	1	0	127
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	22	67	11	0	9
40-59 år	45	55	0	0	79
60-79 år	44	55	1	0	179
80- år	42	58	0	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	44	55	1	0	283
Pårørende	44	56	0	0	9
Modersmål					
Dansk	44	55	1	0	288
Ikke dansk	57	43	0	0	7
Afsnitsnavn					
Hæmatologisk Ambulatorium R	44	55	1	0	289
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

Tabel 32. 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
	%	%	%	%	n
Alle	43	53	4	0	297
Køn					
Mand	44	52	4	1	170
Kvinde	41	55	4	0	127
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	33	56	11	0	9
40-59 år	42	55	3	0	79
60-79 år	44	52	5	0	179
80- år	37	59	0	4	27
Skema udfyldt af					
Patienten	44	52	4	0	284
Pårørende	11	89	0	0	9
Modersmål					
Dansk	43	53	4	0	289
Ikke dansk	43	57	0	0	7
Afsnitsnavn					
Hæmatologisk Ambulatorium R	42	53	4	0	290
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	31	63	7	0	61	13	209
Køn							
Mand	31	59	10	0	41	10	114
Kvinde	30	70	0	0	20	3	95
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	0	1	8
40-59 år	6	88	6	0	16	2	59
60-79 år	41	50	9	0	36	9	123
80- år	33	67	0	0	9	1	16
Skema udfyldt af							
Patienten	32	62	6	0	55	13	202
Pårørende	0	80	20	0	5	0	4
Modersmål							
Dansk	30	62	7	0	55	13	208
Ikke dansk	33	67	0	0	6	0	0
Afsnitsnavn							
Hæmatologisk Ambulatorium R	31	63	7	0	59	13	204
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	5

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	63	4	1	155	143
Køn						
Mand	25	71	4	0	93	77
Kvinde	43	52	3	2	62	66
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	0	60	20	20	5	4
40-59 år	30	68	3	0	40	39
60-79 år	36	59	4	0	94	86
80- år	27	73	0	0	15	12
Skema udfyldt af						
Patienten	34	61	4	1	148	137
Pårørende	0	100	0	0	5	4
Modersmål						
Dansk	32	63	4	1	148	142
Ikke dansk	50	50	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	32	63	4	1	152	139
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	4

Tabel 35. 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	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	16	18	10	228	68
Køn						
Mand	53	18	18	11	137	34
Kvinde	61	13	17	9	91	34
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	57	0	43	0	7	2
40-59 år	58	16	17	9	66	14
60-79 år	54	19	17	11	139	39
80- år	67	0	20	13	15	11
Skema udfyldt af						
Patienten	57	16	17	10	218	65
Pårørende	38	25	38	0	8	1
Modersmål						
Dansk	57	15	17	10	220	68
Ikke dansk	29	43	29	0	7	0
Afsnitsnavn						
Hæmatologisk Ambulatorium R	57	16	18	10	221	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	29	29	14	7	0

Bilag 5: Kommentarsamling
















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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












Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus




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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R	Samlet indtryk
1	Jeg har absolut ikke noget at klage over. Jeg har fået en fin behandling både på [det ene og det andet sygehus].	Godt
2	Alt ok.	Virkelig godt
3	Jeg var færdigbehandlet efter 8næsten et års] kemo og kunne genoptage min helt normale færden. Jeg skal på livstid konsultere Hæmatologisk Ambulatorium årligt, hvilket er en betryggelse. Endvidere er det en helt fantastisk dejlig fornemmelse, at min kontaktlæge gennem hele forløbet, lige fra modtagelsen i sin tid og fortsat ved mine nuværende kontroller, ER DEN SAMME. Dette giver en helt fantastisk trykthed i hverdagen.	Virkelig godt
4	Fik en god og omsorgsfuld behandling. Personalet til ug.	Virkelig godt
5	Den særlig gode "oplevelse" på sygehuset for mit vedkommende er, at man møder et venligt og smilende, hjælpsomt personale - er kommet på samme afdeling [i mange år] og behandlet af sammen læge og sygeplejerske []. Det er utrolig betryggende - også for pårørende.	Virkelig godt
6	Ambulatoriet bestræber sig på, at man ser den samme læge, men det kan blive bedre.	Godt
9	Jeg er fuldt ud tilfreds, der er ikke noget at komme efter.	Virkelig godt
10	Lade være med at lade patienter stå og vente så længe på gangen uden henvendelse!!	Dårligt
12	Det har hver gang været en positiv oplevelse at komme på ambulatoriet. Venligt personale - kompetent. Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt
13	Jeg er blevet tildelt en kontaktlæge. Det kræver en indsats fra min side for at sikre, at jeg kommer til [vedkommende] hver gang. Idéen med kontaktlæge er rigtig god - så det bør ambulatoriet i større grad sikre SELV.	Godt
14	Som patient på Amtssygehuset af flere omgang mærker man hurtigt, der er et godt arbejdsklima. Alle er venlige og informative. Alle samtaler med læger og sygeplejersker er meget afslappet og med grundig information. Der ydes en stor indsats fra personalet for at gøre opholdet så godt som muligt. Eksempel, i julen sang hele personalet julesalmer hver morgen ude på gangen fra læge NN til rengøringspersonalet. Takket være amtssygehuset er jeg nu helbredt for en grim sygdom.	Virkelig godt
15	Jeg var taknemmelig for, at de imødekom mit ønske om at se den samme læge ved mine besøg. Under min kemobehandling oplevede jeg lungebetændelser og urinvejsproblemer, og når jeg henvendte mig vedrørende dette, blev der altid taget hånd om det omgående.	Virkelig godt
16	Sygeplejerskerne var altid søde, tålmodige og smilende, det vil sige professionelle. Lægerne kunne nogle gange virke stressede.	Godt















-  17 Jeg har været i behandling på Århus Sygehus (Tage Hansens gade), og føler mig godt tilpas der samt har fået en fantastisk behandling. Jeg vil i denne forbindelse rette en stor tak til personalet [på to afdelinger]. I HAR ALLE VÆRET UOVERTRUFNE! Virkelig godt
-  19 Vi (min mand og jeg) er glædeligt overraskede over den koordination, der finder sted. Eks.: Min mands blodprocent var for lav - vores kontaktlæge havde allerede bestilt blot FØR vi blev kaldt til samtale! Effektivitet! Et lille negativt pip: Ældre mennesker bryder sig ikke om at blive kaldt ved fornavn, når der kaldes til samtale. Det er respektløst!! Oplevet i to tilfælde på afdelingen. Virkelig godt
-  22 Der er ofte kø og travlhed i modtagelsesskranken, så selvom man er der i god tid, kan der gå lang tid, før man er registreret som 'ankommet', så lægen/sygeplejersken kan se, at man faktisk ER mødt. Jeg har dog udelukkende oplevet venlighed i skranken, men de har bare ret travlt. Virkelig godt
-  23 Ventetid på ca. en time er ikke i orden, når man har bestilt tid! Det kan jeg ikke vurdere
-  25 Jeg valgte i starten ikke selv, at det skulle være Aarhus. Det var, da vi havde amterne, men jeg har været utrolig glad for, at det var her, jeg blev henvist til, (pga. min sygdom) og har ønsket at fortsætte her som patient, selvom det betyder længere transport. Virkelig godt
-  33 Ventetider i forbindelse med svar og kontroller kunne være mindre. Godt
-  34 Har altid fået at vide, hvad der skal ske i behandlingsforløbet. Betyggende Godt
-  35 Vedrørende mit sidste besøg i ambulatoriet: Som jeg oplevede som et yderst effektivt forløb fra en begrundet mistanke om en forværret helbredstilstand, [] hvor en telefonisk henvendelse til afdelingen [] resulterede i en konsultation allerede den følgende dag. På dage senere akut indkaldt til en scanning på [et andet hospital] og [flere] dage senere til samtale vedrørende denne scanning på ambulatoriet []. [] Uden undtagelse [har jeg] kun haft positive erfaringer med et venligt, imødekommende og yderst professionelt personale. Virkelig godt
-  37 Er kommet på hospitalet i [mange] år og har i alle årene haft læge NN som kontaktlæge. En uovertruffen god læge. Virkelig godt
-  38 Jeg har været udvalgt til en eksamensopgave. Det gav mig en sammenhæng mellem de forskellige ting, som jeg har fået at vide, siden forløbets start for mange år siden. Virkelig godt
-  39 Stop disse tilfredshedsundersøgelser og brug tiden på patienterne. Intet svar
-  40 Det mest irriterende er, at det er forskellige læger, man konsulterer. Man føler sig mest tryk ved, at det er den samme læge hver gang, og særligt når det er en læge, som man føler har psykologiske evner til at forklare om sygdommen. Virkelig godt
-  42 Er yderst tilfreds med at være tilknyttet samme læge - det giver væsentlig større tryghed. Da det er en kronisk sjældnen sygdom uden særlig forskning, synes jeg ikke min utryghed skyldes lægen, jeg er tilknyttet - han gør alt, hvad han kan for at afhjælpe det. Godt
-  44 Særdeles kompetente læger og sygeplejersker, som knokler på meget lidt plads. Servicepersonalet særdeles venlige og imødekommende. Virkelig godt
-  46 Særdeles kompetente - dygtigt, venligt personale. Virkelig godt

Bilag 5

-  47 Bedre uddannelse af sygeplejerske inden for området. Måske også lidt ældre sygeplejersker der har bedre og mere erfaring. Bedre uddannelse i grundsygdommene, så os patienter ikke føler, vi ved mere end sygeplejerskerne. Bedre menneskeforståelse. Flere aktiviteter på afdeling og også i ambulatoriet. Der er alt for stor udskiftning af personale. Få nogle gratis parkeringspladser eller parkeringskort til patienter, der har tilknytning i ambulatoriet. Godt
-  50 Jeg synes, at både sekretær, læge, sygeplejersker og SOSU-personale har et godt samarbejde. De er på forkant og er gode til at tjekke med tider til blodprøver, og hvornår tingene kan lade sig gøre. Til gengæld er dette lille venteværelse meget trangt, og de små rum, man nogle gange sidder to på og får behandling, er heller ikke store nok. Godt
-  52 Ambulatoriet - kan nok ikke lave noget bedre, men kommunen burde bygge nogle ordentlige lokaler og nogle tidssvarende stuer i en fart! Og så holde op med at fyre personalet. Godt
-  53 Min oprindelige kontaktperson ser jeg desværre ikke. Det var kun i starten. Virkelig godt
-  54 Når man er i en situation, hvor man skal have kemo, er man selvfølgelig på mange måder meget sårbar. Indretning, lidt forkælelse, omsorg for både patient og pårørende samt hygge ville gøre underværker. Der er så stor forskel på, hvad man får udleveret af skriftlig information, kurser m.v. alt efter hvilken kræftform man har. Jeg var så uheldig at havne på en afdeling, hvor jeg intet har fået. Det er meget frustrerende senere at erfare, at på andre afdelinger, har de fået meget brugbar information udleveret. Specielt i forhold til mine børn, som jeg ikke har kunne få hjælp til nogen steder, fordi de kun er fire og otte år. Det er ikke rimeligt, for ikke at tale om fokus på de pårørende. En lille samtale med den pårørende på tomandshånd, hvor de kunne få mulighed for at fortælle, hvordan de har det og få råd til børn m.v. Jeg er heller ikke blevet informeret om kurser eller andre tilbud, som man kan få tilbudt som kræftpatient. Godt
-  55 Måske nogle kostråd. Godt
-  57 Min sygehusbehandling startede med, at jeg havde et meget generende hudproblem med kløe/svie over hele kroppen, især efter bad og når jeg svedte. Jeg endte på [] hospital hos læge NN, der kun kortvarigt kunne hjælpe mig med en [] kur over otte dage. Den hjalp kun i andre otte dage, hvorefter en blodprøve sendte mig på Hæmatologisk afdeling, der udtog en knoglemarvsprøve, som bekræftede læge NNs mistanke om [lidelse]. Herefter har jeg nu i nogle år været under medicinsk behandling, der dog ikke har haft nogen effekt på mine oprindelige problemer med hudkløe/svie. Jeg startede altså med ét problem, som overhovedet ikke er løst og endte med et andet, som jeg ikke anede jeg havde. Sidstnævnte er nu under behandling. Godt
-  60 Fra første øjeblik mødes man med stor venlighed, så det er en tryk fornemmelse at være patient på denne afdeling. Alle virker fuldt ud kompetente. Siden sidste spørgeskema, hvor jeg var én af dem, der kritiserede, er der blevet bedre ventefaciliteter (stolene på gangen er væk). Tak for det! Virkelig godt
-  61 Jeg har i [mange] år fået blod på afdeling 700 et par gange om måneden. Har kun godt at sige om afdelingen. Det er et meget sødt og venligt personale, der arbejder der. Virkelig godt
-  64 Jeg bliver altid modtaget med varme. De kan huske mit navn, og jeg føler mig godt behandlet. Virkelig godt
-  65 Når man fra start får en fast læge til at tilrettelægge behandlingerne, og får at vide, det er samme person, man skal konsultere fremover, men aldrig ser denne - altid en ny og fremmed læge, som ofte taler med så megen accent, at det er yderst svært at fatte - ja så er man altså ikke særlig tryk Godt



















	ved det hele.	
	68 Da besøget i ambulatoriet var svar på afgørende scanning, var en times ventetid meget ubehagelig. Det ville have været rart at få at vide, at de var meget forsinkede.	Godt
	71 Sygeplejerskerne var dygtige og venlige.	Godt
	72 Der er til tider meget travlt, men jeg oplever alligevel, at læger og sygeplejersker tager sig tid til den enkelte patient. De fysiske rammer kunne være bedre.	Godt
	73 Det, der har været en stor irritation for mig, er den lange ventetid, inden man kommer ind. I bør blive bedre til at overholde den tid, I indkalder folk til. Når først man kommer ind, er behandlingen helt fin.	Godt
	76 Selvom jeg ikke er i behandling for min [sygdom], bliver jeg taget alvorligt ved hvert kontrolbesøg. Næste besøg bliver planlagt til punkt og prikke.	Virkelig godt
	77 Som sagt synes jeg, at de virker pressede, men gør et godt arbejde. Med forskellige læger virkede det ofte som om, man startede forfra ved hvert besøg. Derfor bad jeg om at få lov til at møde hos den samme, hvor jeg følte mig mest tryk.	Godt
	79 Alle er meget venlige.	Det kan jeg ikke vurdere
	80 Det er muligt, undersøgelsen kan gavne andre, men i mine øjne er det spild af penge, der kan bruges [] bedre.	Godt
	83 Indrette et ekstra tapperum. Det vil give mindre ventetid.	Godt
	86 Personalet på ambulatoriet har været venligt og meget hjælpsomt under hele forløbet.	Godt
	87 Når man skal igennem længere behandlingsforløb, ville det være rart, at det var den samme læge, der fulgte en - ellers er der ligesom ingen, der har ansvaret for behandlingen.	Godt
	88 Personalet er venligt og omsorgsfuldt. For nylig var jeg til en ekstra kontrol for at finde ud af, om min træthed skyldtes udvikling i min sygdom. Det var heldigvis ikke tilfældet.	Godt
	90 Jeg er meget godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
	91 Der er mange skiftende læger. Derfor ingen sammenhæng i konsultationerne og mange modstridende oplysninger.	Dårligt
	93 Jeg var fascineret over den professionalisme alle udviste. Det var ellers ikke typisk det, man hører i medierne, men jeg har kun rosende ord til alle, vedrørende mit forløb.	Virkelig godt
	94 Altid smil på og god behandling.	Godt
	96 Et ønske, at jeg kendte lægen og ikke en forskellig, hver gang jeg er til kontrol.	Godt
	98 God behandling, godt samarbejde.	Virkelig godt

Bilag 5





















	99	Ambulatoriets læger er udmærkede til at besvare vore spørgsmål om sygdom og behandling, og jeg sætter pris på, at man har en kontaktlæge, som kommer til at kende patienterne og for mit vedkommende er det læge NN. En dygtig læge, jeg skylder stor tak for godt helbred mod sygdom.	Det kan jeg ikke vurdere
	102	Jeg fik en god behandling og altid smil og venlighed.	Godt
	103	Personalet, herunder NN i særdeleshed, er helt fantastiske. Det gør en kæmpe forskel.	Virkelig godt
	104	Problemet er først og fremmest mest ventetid. I et konkret tilfælde på over en time, hvilket dog skyldtes en misforståelse. Ventetid på 20-30 minutter er acceptabel. Kontaktperson bør udpeges efter første konsultation.	Godt
	105	Det er et udmærket sted at komme, selvom det er grimme/svære sygdomme, der behandles. Jeg fornemmer en god atmosfære.	Godt
	106	Ved kemoterapien mødte jeg en ny læge hver gang. Iøvrigt tiltalende og velorienteret om min sygdom.	Godt
	108	En rar og god modtagelse.	Godt
	109	Det er af stor betydning, at det er den samme læge (evt. to læger) hver gang til samtalerne, da man ellers let kan blive frustreret, da man føler at nye (andre) ikke har kendskab til ens forløb.	Godt
	111	Personalet var meget søde, og jeg følte mig altid godt tilpas.	Virkelig godt
	112	<input type="checkbox"/> Jeg er altid blevet behandlet virkelig godt. Jeg kan ikke klage over ventetid. Jeg kommer der [jævnligt], og bliver altid behandlet virkelig godt af både læger, sygeplejersker og andet personale, så ingen klager herfra. KUN ROS. Har samme læge 95 % af gangene, så det er bare i orden.	Intet svar
	113	Godt at man møder den samme læge hver gang.	Virkelig godt
	114	Var altid venlig og imødekommende. Jeg følte mig tryk og godt tilpas.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Tryghedsskabende at få telefonnumre til afdelingen direkte og få udpeget en kontaktsygeplejerske som "tovholder" og kontakt til lægerne, hvis ens kontaktlæge var forhindret i telefonkonsultation(er) efter blodprøvetagning. STOR TILFREDSHED.	Virkelig godt
	4	Er særdeles glad for behandlingen, jeg får af de søde sygeplejersker og flinke og dygtige læger. Hurra for Aarhus Amtssygehus.	Virkelig godt

Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R	Samlet indtryk
	7	Jeg blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	16	Biopsiprøver af knuder burde forbydes, da de ikke kan påvise alle typer af kræft.	Godt
	19	Vi er meget glade for vagtlægeordningen. Den fungerer perfekt! Dejlig tryghedssikring. Tak!	Virkelig godt
	20	Da det er [nogle] år siden, at jeg første gang var på ambulatoriet, husker jeg ikke mit første besøg i detaljer. Jeg har været på ambulatoriet flere gange med kortere og længere mellemrum, og derfor er mine svar et resultat af mine mange besøg.	Godt
	21	Det tog for lang tid med flere prøver, før jeg fik diagnosen.	Godt
	25	[] Jeg kan ikke mindes, at der har været lang ventetid.	Virkelig godt
	26	Det er ca. otte år siden første gang.	Det kan jeg ikke vurdere
	28	Jeg har prøvet det 25 gange før.	Virkelig godt
	29	Henvist fra andet sygehus.	Virkelig godt
	31	Ikke aktuelt for mig, da jeg fik alle informationer på [afdeling].	Virkelig godt
	33	Kan huske, at jeg syntes: "De har tjek på tingene her". Fik tider til blodprøver, scanning og biopsi, så svarene lå parate til første besøg i ambulatoriet	Godt
	34	Meget hjælpsomt personale.	Godt
	36	Jeg er fast tilknyttet afdelingen og bliver altid godt modtaget, når jeg bliver indlagt.	Godt
	44	Var indlagt på en anden afdeling før opfølgning i ambulatoriet. Fik således en "passende" tid udleveret.	Virkelig godt
	47	Det er lang tid og mange besøg siden. Så husker desværre ikke det første besøg. Men de efterfølgende gange er der ikke informeret specielt godt om ventetid.	Godt
	48	NEJ! Og jeg kan slet ikke huske det, det er vist nok tre år siden.	Godt
	55	Jeg henvendte mig telefonisk, hvilket var meget besværligt med mange omstillinger.	Godt
	56	Jeg går jo kun til check og er jo ikke rigtig syg.	Intet svar

Bilag 5






	58	Mange år siden.	Godt
	62	Kun en sygeplejerske informerede om øgede ventetider.	Godt
	64	Jeg er kommet på ambulatoriet gennem de sidste [] år, i starten en gang om ugen.	Virkelig godt
	66	Fint materiale modtaget inden besøget.	Godt
	67	Var blevet diagnosticeret på afdeling R [for lidt over et år siden]. Ved udskrivelsen fik jeg en tid på ambulatoriet ugedagen efter til blodprøvetagning og lægesamtale. Jeg går fortsat til kontrol hver tredje måned.	Virkelig godt
	69	Det er altså [mange] år siden, og jeg er kommet der siden ca. hver anden måned. Jeg kan kun sige, at af de utallige gange jeg har været der, har jeg kun positivt at sige omkring samtlige spørgsmål her på siden.	Virkelig godt
	76	Mit første besøg på ambulatoriet fandt sted [for nogle år siden]. Jeg er til kontrol på ambulatoriet [flere gange om året] og tidspunktet for næste kontrol aftales ved hvert besøg.	Virkelig godt
	80	Blodprøve en time før besøg. Ventede fra en til halvanden time.	Godt
	81	Rigtig godt, smilende og varmt personale.	Virkelig godt
	82	Mit første besøg var i [vinter] 2001 og har siden haft aftalt tid med hjem. Kommer der [jævnligt].	Virkelig godt
	83	Meget ventetid i venteværelse.	Godt
	84	Jeg er gået til kontrol [i mange år], så det var slet ikke første gang.	Virkelig godt
	85	Jeg har været der og det var rigtig godt.	Virkelig godt
	87	Jeg er i et kontrolforløb. Ved hvert kontrolbesøg får jeg dato og klokkeslæt til næste besøg med hjem.	Godt
	88	Jeg tror, det var upåklageligt, men det var [for mange år siden], hvor jeg startede med at gå til kontrol.	Godt
	89	Det er jo ikke mit første besøg. Er kommet der [i flere år].	Virkelig godt
	95	Jeg aftaler mødetider fra gang til gang, både til blodprøven og lægesamtaler, og det fungerer fint.	Virkelig godt
	97	En stor tak til NN.	Godt
	106	Aftalt fra andet sygehus.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Jeg blev ringet op dagen før om at komme, fordi jeg havde ringet til sygehuset på grund af, at jeg havde haft høj feber, så derfor vil de gerne, at jeg kom.	Virkelig godt

Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R	Samlet indtryk
3	Efter det modtagende læge egentlig havde påregnet som en indledende undersøgelse, indledtes omgående (ved samme konsultation), på grundlag af mit eget ønske, kemobehandling. Modtagende læge fandt omgående plads på Hæmatologisk afdeling.	Virkelig godt
10	Jeg blev bedt om at gå ned til "grøn gruppe". Her henvendte jeg mig til personalet, der først efter noget tid kom. Efterfølgende stod jeg så ude på gangen og ventede henholdsvis 20 minutter første gang og 45 minutter anden gang (selvom jeg havde en specifik tid anden gang).	Dårligt
15	Helt tilfredsstillende. Altid søde og venlige og imødekommende mennesker.	Virkelig godt
18	Kommer der [regelmæssigt].	Godt
38	Altid med et smil.	Virkelig godt
47	Første gang var yderst positiv. Men desværre ikke en standard der er levet op til efterfølgende. Sygeplejerskerne skal være mere opmærksomme på de velfungerende patienter, når de kommer i ambulatoriet.	Godt
49	Det var meget fint. Jeg er tilfreds [med] behandling.	Virkelig godt
51	Læge, sygeplejerske, meget venlige.	Godt
54	Modtagelsen var ok, men miljø, farver og mangel på indretning virker virkelig skræmmende. Lidt stearinlys, læsestof, billeder m.v. vil gøre underværker.	Godt
56	Sygeplejerskerne i receptionen er nærværende og omhyggelige, og der er en god atmosfære. UALMinDELIGT SØDE. (Jeg savner dog akvariefiskene!)	Intet svar
57	Venligt og kompetent personale alle uden undtagelser.	Godt
59	Imødekommende.	Virkelig godt
60	Min behandling (intravenøs) foregår i 2-personersværelse, hvor der er hvilepladser til rådighed, altså ikke ophold i venteværelse.	Virkelig godt
64	Kun at sygeplejerskerne er virkelig søde, og forsøger at gøre opholdet så behageligt som muligt.	Virkelig godt
72	Meget forvirrende optakt til udredningssamtale, som skyldtes usikker diagnose. Første oplevelse var ikke god, men blev reddet af læge NN, som deltog i anden del af samtalen.	Godt
77	Personalet virker meget fortravlet, men er ellers virkelige hjælpsomme. Jeg tror de er pressede.	Godt
90	Jeg blev godt modtaget og fik alle relevante oplysninger om min sygdom!	Virkelig godt

Bilag 5




	92	Jeg har været "stamkunde" i [flere] år. Første gang var efter akut indlæggelse/operation.	Virkelig godt
	95	Venlig og hjælpsom.	Virkelig godt
	100	Der skete en fejl ved modtagelsen. Ellers var personalet venligt, da jeg igen henvendte mig, og så var ventetiden kun ti minutter.	Godt
	115	Den var super.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Da vi kom, fik vi at vide, at der var ventetid, da de havde travlt.	Virkelig godt

Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R	Håndtering af fejl
11	Den læge, jeg var tilknyttet, var ikke tilstede som aftalt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Ingen fejl overhovedet. Kun yderst kompetent samtale/behandling.	Intet svar
20	Jeg har fået udleveret en forkert dosis medicin, hvor jeg selv opdagede fejlen og fik den rettet.	Dårligt
24	Ja, jeg blev én gang glemt i venteværelset. Henvendte mig i informationen og kom til behandling.	Virkelig godt
30	Manglende medicin med hjem efter en behandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Har utallige gange ventet mere end en time i ambulatoriet. Aldrig har personalet informeret om ventetid. Er også blevet "glemt", således at læge har forladt afdelingen, og jeg sidder på anden time ventende på konsultation. Efter brev til læge NN oplever jeg i tid derefter mindre ventetid, ligesom (som lovet) bliver fast tilknyttet læge.	Virkelig dårligt
37	Medicinudlevering - småting. Ingen problem, da jeg selv er godt informeret.	Virkelig godt
43	Venter længe efter kemoen, når den er bestilt.	Godt
47	Ikke den læge jeg troede jeg skulle se. Andre sygeplejersker end de kontaktpersoner jeg har. Dårlig information angående hvem der er der og ikke er der.	Virkelig dårligt
49	Jeg plejede at få kur til et andet antal dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
50	Én gang passede datoerne ikke, men afdelingen fik det rettet, så det blev ok. Lægen lovede et par gange at undersøge nogle ting, men kun fordi jeg selv spurgte om problemet igen, blev det løst.	Intet svar
53	Sekretæren havde tabt mine papirer på gulvet, så min ventetid blev på cirka tre timer, selvom jeg var henne og spørge, om de havde glemt mig.	Dårligt
55	Samme dag, jeg skulle opereres, blev det aflyst to timer før. Øv.	Godt
62	Forkert diagnoseoplysninger. Lægen havde ikke læst min journal!	Godt
74	Får ingen behandling. Har kun talt med én person.	Intet svar
79	Der blev tappet for mange ml. - besvime.	Virkelig godt

Bilag 5
















- | | | |
|---|---|------------|
|  | 108 Ingen. | Intet svar |
|  | 110 Ingen. | Intet svar |
|  | 113 Jeg skulle undersøges for jernoptagelse i tarm, fik en stor mængde jernpiller, og blev derefter sendt hjem. Skulle derefter komme hver anden time og få taget blodprøver. Jeg blev simpelthen så syg. Her ville jeg ønske, at jeg var blevet indlagt. | Godt |

Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus








Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R	Samlet indtryk
3	Topprofessionelt. Efter egen vurdering kunne jeg ikke have ønsket mig en hverken bedre eller mere kvalificeret behandling.	Virkelig godt
4	Undersøgelser - behandling - perfekt. Jeg er helbredt og glad.	Virkelig godt
8	Dog er der en tendens til "blindgyder", når en specialist ikke finder en årsag til et symptom. Linket tilbage til afdelingen synes ofte at mangle.	Godt
10	Jeg havde stukket mig, og var derfor opstartet vaccinationer. Det program, som jeg fik fra skadestuen, var ikke det samme, som det jeg har fulgt. I ambulatoriet var de meget i tvivl om, hvordan det skulle foregå (og det kan vel ikke være første gang???)	Dårligt
15	Jeg fik [for år tilbage] konstateret [en lidelse] og har gået til regelmæssig kontrol på ambulatoriet indtil jeg [i starten af 2010] startede kemobehandling som netop er afsluttet. Da kontrollen startede [for år tilbage] følte jeg mig i begyndelsen meget frustreret over at møde forskellige læger med forskellige opfattelser af sygdommen og behandlingen. Herefter fik jeg en aftale om at have kontakt/kontrol med den samme læge, som jeg har haft stor tillid til, og det har betydet meget for mig.	Virkelig godt
16	Når en læge (kontaktperson) er syg, burde samtalerne aflyses.	Godt
18	Kun få personer kan behandle mig - blodtapning - det ved personalet, og de gør alt for at få fat i en af disse personer - allerede inden jeg kommer.	Godt
25	Jeg har helt fra første færd [] følt, at der var/er en god kommunikation på tværs af både ambulatorium, dagafsnit og afdeling, samt til de øvrige sygehuse under Aarhus Universitetshospital.	Virkelig godt
32	Mener ikke personalet tog hånd om fejlene, idet ændringer først indtraf efter skriftlig klage.	Det kan jeg ikke vurdere
33	I forhold til blodprøver, CT-scanning og knoglemarvsbiopsier er der aldrig ventetider, og svarene foreligger altid til aftalt tid.	Godt
38	Der er kun et tapperum, så der kan godt komme ventetid.	Virkelig godt
40	I enhver henseende er jeg blevet godt informeret. Ventetiden er selvfølgelig altid ubejlignet.	Virkelig godt
41	Da jeg efterhånden er kommet i ambulatoriet mange gange, kender jeg og personalet så godt, at vi er på fornavn med hinanden, og de kan huske mit sygdomsforløb uden først at slå det op på computeren. Det gælder også ved telefonisk henvendelse. Efter [mange] år har jeg efterhånden et nært personligt forhold til den læge NN, som har fulgt mit forløb fra dag et.	Virkelig godt
44	[] Der er fin kommunikation mellem ambulatoriet og anden afdeling.	Virkelig godt

Bilag 5

-  47 Er vant til et større samarbejde mellem forskellige afdelinger. På R7 skal alt gå over det administrative, hvilket jo kan være meget godt. Men giver utrolig meget ventetid. Hvor en telefonopringning og bedre planlægning kunne hjælpe mange patienter og nedbringe ventetid. Godt
-  50 Jeg skulle efter samtale med lægen ofte have blodtransfusion. Nogle gange var personalet allerede klar med blod, når jeg mødte op. Det, syntes jeg, var "at være på forkant" - virkelig flot. Jeg har dog også nogle gange måtte vente op til to timer, inden jeg fik blod. Så er dagen meget lang. Godt
-  52 Fra praktiserende læge observerede [lidelse], og til diagnosen var stillet, gik der seks måneder. Godt
-  54 Punkt 14: Da jeg mødte og skulle have min første kemo, var jeg virkelig bange. Jeg blev sat til at vente i et rum. Da sygeplejersken endelig kom, sagde hun nok hej, rullede bordet frem og begyndte at kigge på mine arme for at finde den arm, som var bedst at stikke i. Jeg var bange og begyndte at græde - hvad skal der ske nu. Jeg føler mig rask, og hvad sker der, når kemoen kommer ind i min krop. Sygeplejersken arbejdede bare videre uden ord. Det blev min mand for meget, så han gik ud og bad om at få en anden sygeplejerske, og det fik jeg, og så blev der ikke talt mere om det. Jeg tror, jeg fik af vide, at hun var vikar, men hvad kan jeg bruge det til. Godt
-  55 Da jeg ringede, blev jeg sendt fra den ene afdeling til den anden. Ingen vidste noget. Godt
-  56 En opringning fra en læge [en aften] med uddybende kommentarer om medicin, som hans vikar havde foreslået mig. Først sygeplejersken, som lyttede til mig og sagde: "Selvfølgelig skal du ikke tage noget medicin, som du er utryk ved. Lægen kontakter dig." Det synes jeg er bemærkelsesværdigt, og jeg føler mig taget alvorligt og godt behandlet. Intet svar
-  57 Jeg havde i starten ikke nogen fast læge, men efter nogen tid, fik jeg en fast læge tilknyttet. Som patient er det en væsentlig fordel, da der skabes et fortroligt forhold mellem patient/læge. Min behandling har været adskillige år på nuværende tidspunkt. Godt
-  62 Kaos intern informationsniveau. Godt
-  63 Jeg kommer kun til kontrol cirka hver anden måned, og de foregår gnidningsfrit. Virkelig godt
-  70 Kom fra [andet sygehus]. Manglede information om, at blodprøve kunne tages nogle dage før i sygehuset her. Så var ventetiden ikke så lang [på dette sygehus]. Fik det først at vide af andre til sidst. Godt
-  71 I forløbet havde jeg 14 lægesamtaler, og det var med 11 forskellige læger. Det er kritisabelt. Godt
-  73 Jeg synes, det er uacceptabelt, at der er en ventetid på ofte mere end to timer, når man har fået en mødetid. Det har flere gange været årsag til, at jeg har måttet gå uden at komme til at tale med læge for at nå den tid, jeg har haft til scanning. Godt
-  75 Den undersøgende lægen viste større interesse i mit tilfælde og foranledigede henvisning til en anden sygehusafdeling til en særlig undersøgelse. Mange tak! Virkelig godt
-  77 Jeg er jo kommet igennem nogle år, og i starten var det forvirrende med forskellige læger. Det blev meget bedre efter at jeg bad om at komme hos den samme gennem forløbet. Godt
-  78 Har gennem sygdomsforløbet og tiden efter fået en ovenud fin behandling i forbindelse med mine blodprøver og diverse scanninger, som jo er foregået på flere hospitaler - CT og MR-scanning. Det Virkelig godt






er i det store hele kun den første læge, jeg har haft kontakt med på ambulatoriet.

	90	Jeg føler mig virkelig godt behandlet, og har den dybeste respekt for hele personalets faglige kunnen.	Virkelig godt
	95	Jeg har kun oplevet ekstraordinær ventetid på grund af EDB-kollaps.	Virkelig godt
	105	I den periode jeg har været til orientering om min sygdom, har jeg været til samtale med to læger. Det er meget tilfredsstillende. Det vil være godt at vide, om der er flere læger der ser på blodprøverne for at være sikker på, at behandlingen er rigtig.	Godt
	107	Kæmpe ros til alle på ambulatoriet og anden afdeling. En meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
	113	Jeg oplever, at man bliver udredt til bunds - alt undersøges.	Virkelig godt
	115	Jeg er yderst tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	3	Helt OK.	Virkelig godt

Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R	Samlet indtryk
6	Generelt for lang ventetid fra mødetidspunktet til man ser en læge.	Godt
10	Svar på mine første blodprøver fra skadestuen var der ikke styr på, og de vidste ikke hvor svarene var! Jeg måtte selv gå til egen læge for at få svarene og så medbringe dem gangen efter på ambulatoriet.	Dårligt
15	Har helt igennem følt mig godt behandlet.	Virkelig godt
16	[Flere uger] fra første indkaldelse til diagnosen var stillet, var lang tid. Ventetid på de andre afdelinger på grund af [dette].	Godt
25	Jeg kan kun sige, at på trods af en alvorlig diagnose, føler jeg ved hvert besøg (kontrol), at læger, speciallæger m.fl. gør alt for, at vi som patienter skal føle os godt tilpas. På trods af, at alle kan være travle, så har de altid tid til patienten.	Virkelig godt
27	Er sat i magnyl-behandling på grund af risiko for blodprop. Har ikke fået tilstrækkelig besked om, hvor alvorligt behovet er for blodfortyndende medicin.	Godt
45	Fik mangelfuld oplysning om tilstedeværelse af en [knude]. Bedre besked fra Wikipedia.	Godt
47	Når ens kontaktsygeplejersker er sygemeldte, gravide, på kursus eller andre ting, så man igen, igen ikke har en fast at henvende sig til mellem besøgene på ambulatoriet, ville det være rart og meget passende, at man fik at vide, hvem man så skal henvende sig til. Og selvfølgelig med en forventning om, at sygeplejersken så har sat sig ind i ens sygdomsforløb, hvilket generelt har været og stadig er en kæmpe mangel på R7.	Godt
66	Man får udpeget en kontaktlæge, men det fungerer kun i teorien. Jeg savner skriftligt materiale om min sygdom. Materialet vedrørende behandling er derimod meget fint.	Godt
69	Personalet er altid på mærkerne, kvikke og rare at have med at gøre. Virker på alle planer meget kompetente.	Virkelig godt
77	Det er jo klart, at man bliver utryk i starten, når man bliver klar over, at man har en kronisk sygdom og kommer igennem flere behandlinger uden resultat. Men i dag har jeg det fint og får en behandling, som stabiliserer min situation.	Godt
78	Har kun haft forbindelse med ambulatorierne under de fastlagt og foreskrevne undersøgelser og scanninger, og har absolut intet at klage over.	Virkelig godt
90	Jeg har dyb respekt for både læger og plejepersonalets professionalisme.	Virkelig godt
98	Jeg har i tilfælde af anden sygdom kontaktet afdelingen og fået råd og vejledning.	Virkelig godt

	101	Er []-patient og er kommet til kontrol de sidste seks år. Er generelt godt tilfreds med personalet og den måde de håndterer patienterne på.	Godt
	105	Jeg har ikke behov for at få oplysninger mellem undersøgelserne.	Godt
	115	Nej, alt i alt en positiv oplevelse.	Virkelig godt
	116	Afdelingen har ikke sendt lægebrev til egen læge. Tilsvarende gælder i nogen grad journaludskriften til mit eget brug.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	3	Ved første besøg i modtagelsen burde der nok informeres bedre om selve sygdommen. Det er svært at stille spørgsmål, når man ikke ved noget om sygdommen generelt.	Virkelig godt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.