

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A  
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](mailto: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:	404
Besvarelser fra afdelingens patienter:	278
Afdelingens svarprocent:	69%

### **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.<sup>1</sup>

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).

---

<sup>1</sup> 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.



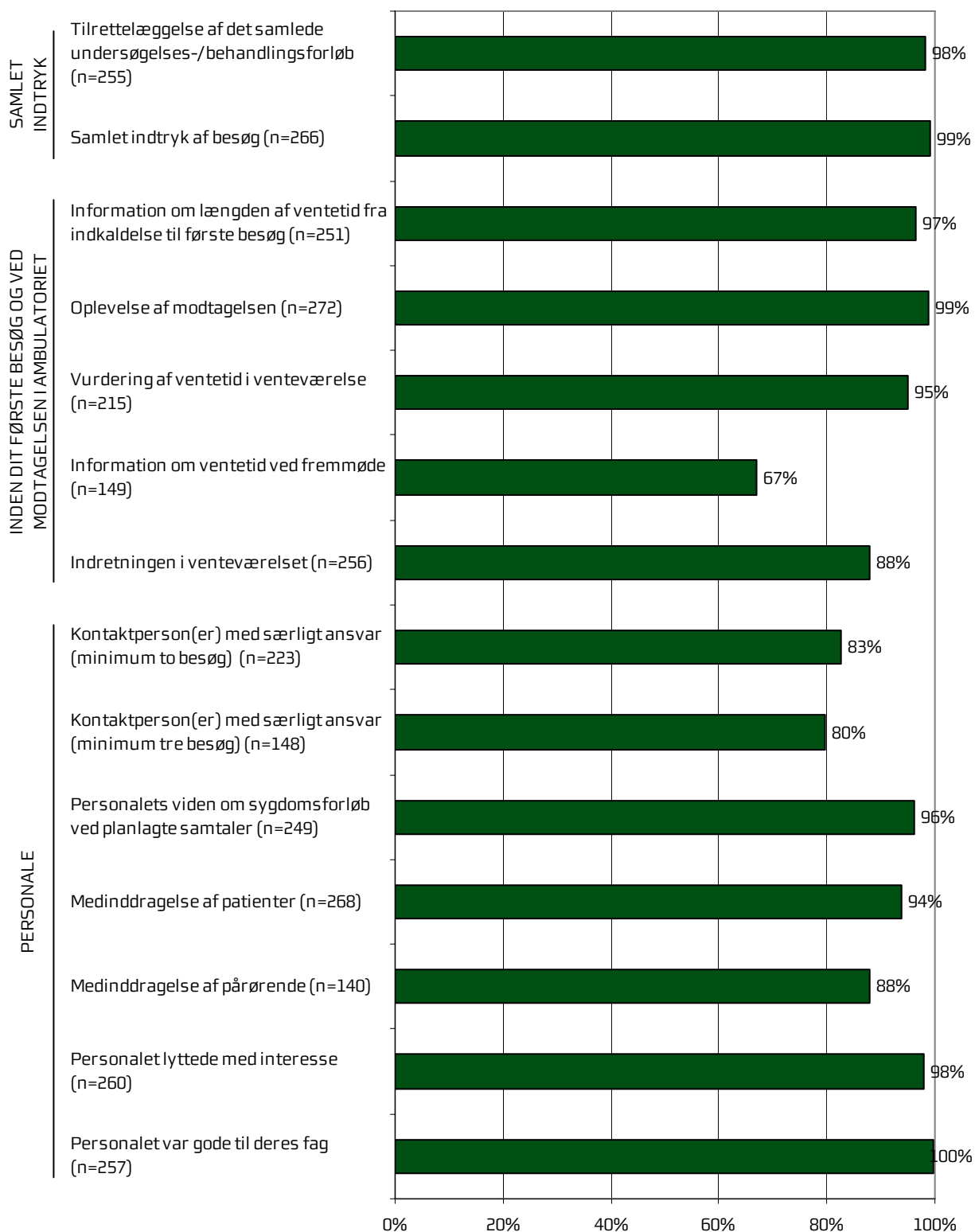


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

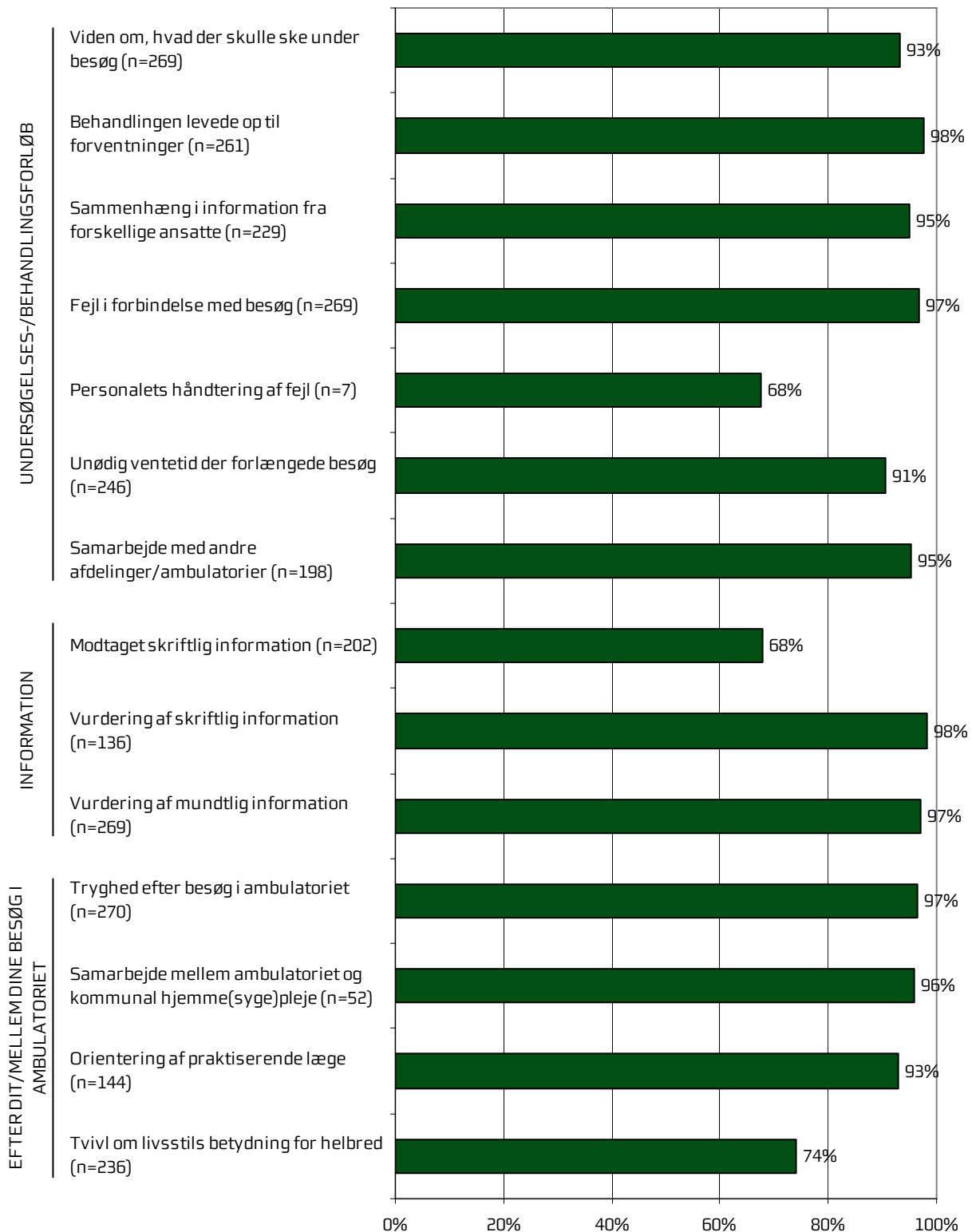
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

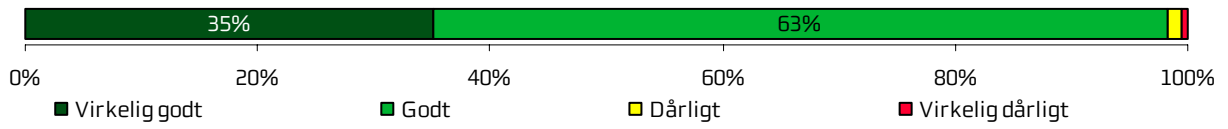
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

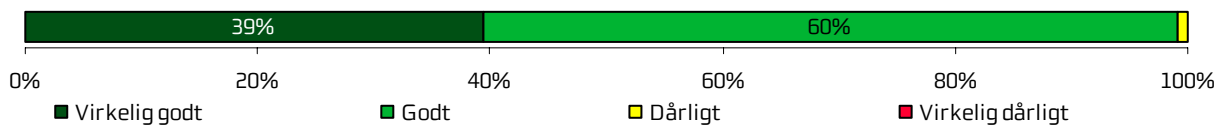
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=255)



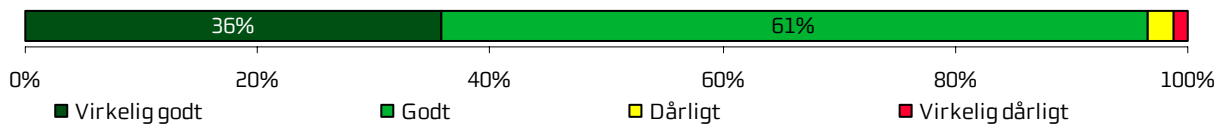
Samlet indtryk af besøg (n=266)



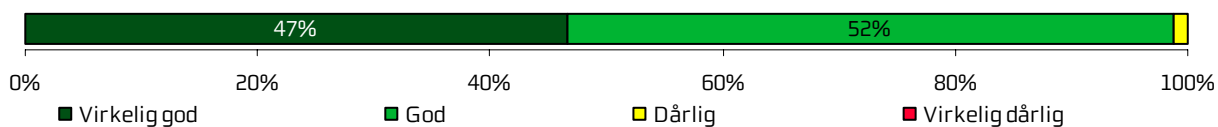
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	94 %	99 %	89 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	95 %	100 %	91 %	96 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

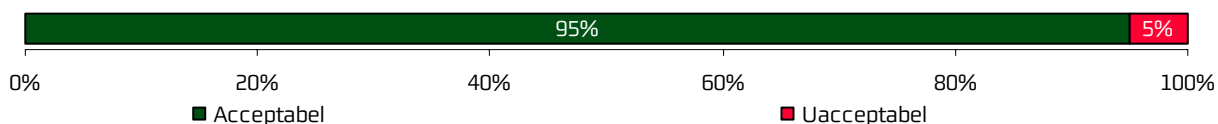
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=251)



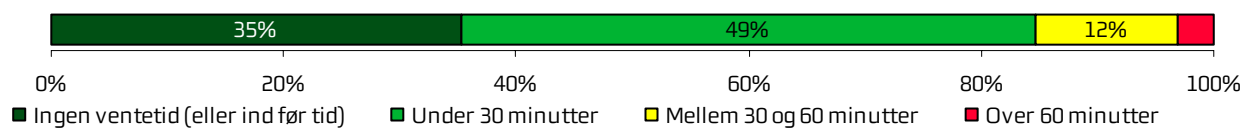
Oplevelse af modtagelsen (n=272)



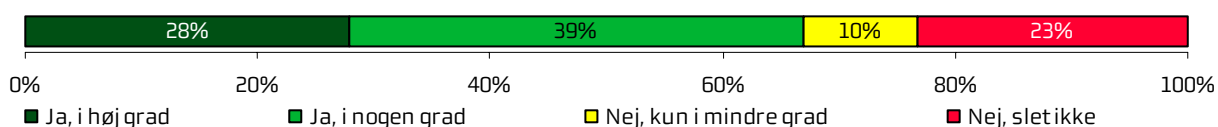
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=215)



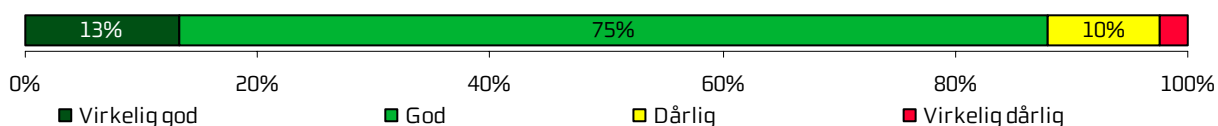
Længde af ventetid i venteværelse (n=260)



Information om ventetid ved fremmøde (n=149)



Indretningen i venteværelset (n=256)

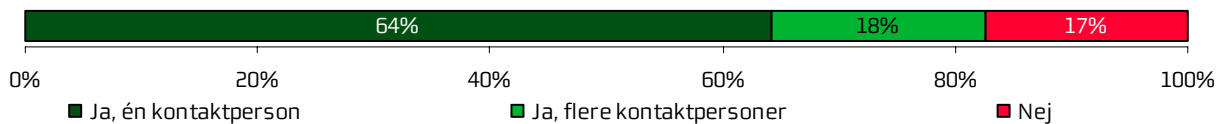




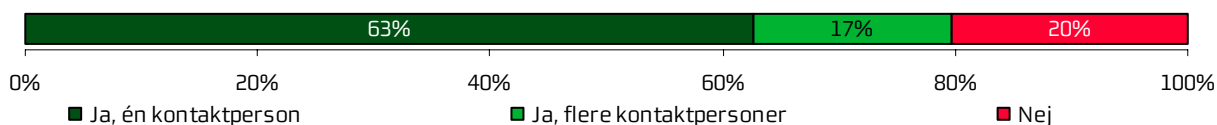
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	97 %	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	97 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	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?		67 %	52 %	61 %	33 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		88 %	85 %	91 %	67 %	79 %

## Personale

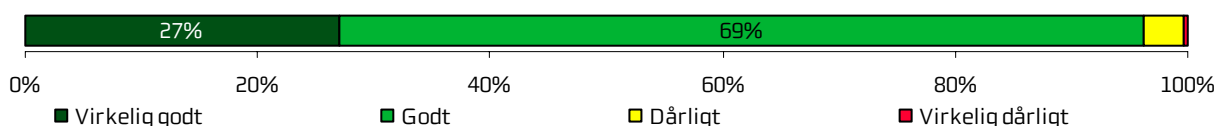
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=223)



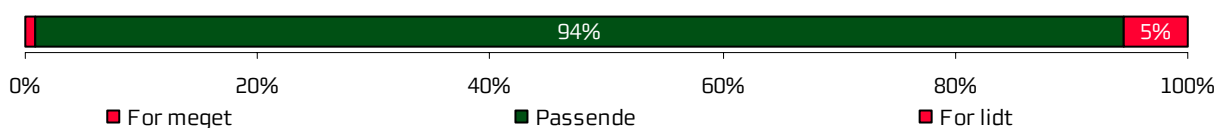
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=148)



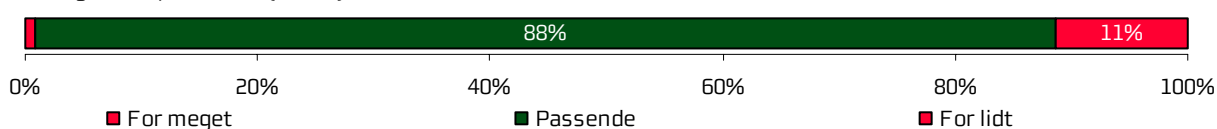
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=249)



Medinddragelse af patienter (n=268)



Medinddragelse af pårørende (n=140)



Personalet lyttede med interesse (n=260)



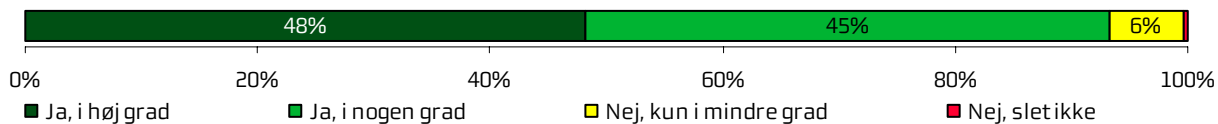
Personalet var gode til deres fag (n=257)



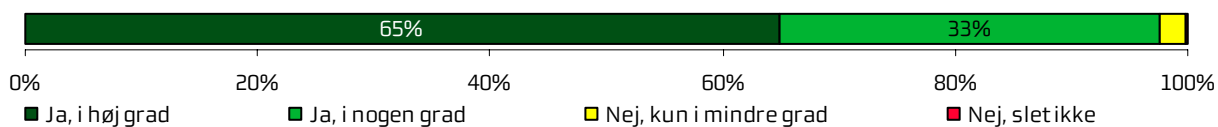
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		83 %	77 %	86 %	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		80 %	-	86 %	66 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	88 %	98 %	85 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	92 %	96 %	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	85 %	94 % *	79 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	93 %	99 %	92 %	95 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	97 %	100 %	94 %	97 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

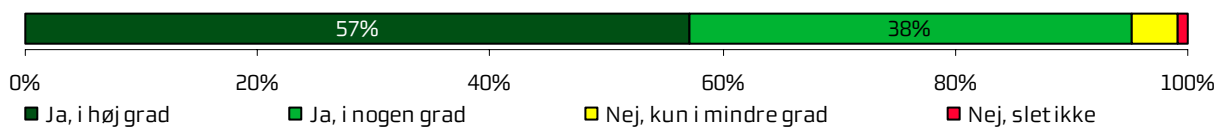
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=269)



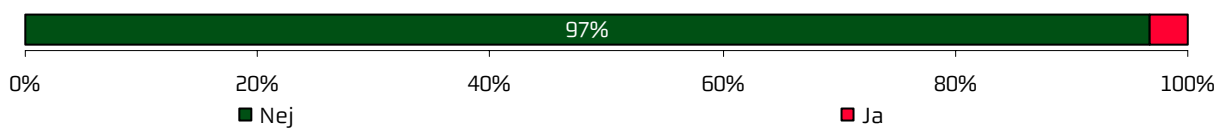
Behandlingen levede op til forventninger (n=261)



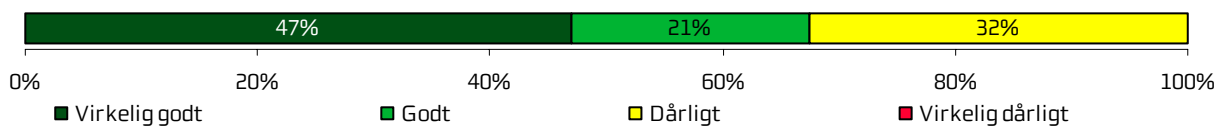
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=229)



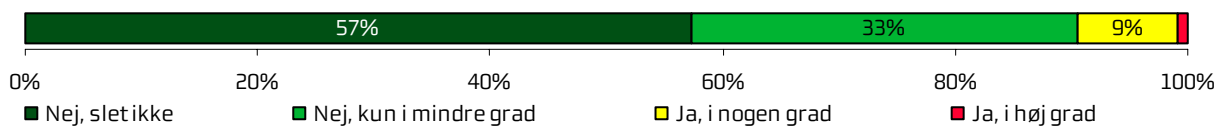
Fejl i forbindelse med besøg (n=269)



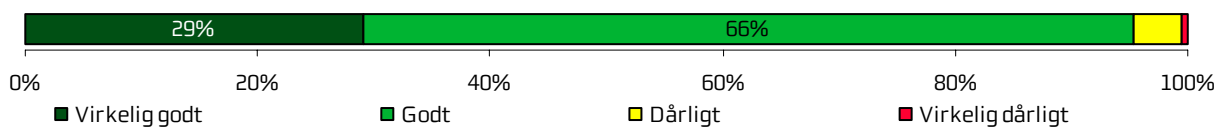
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=246)



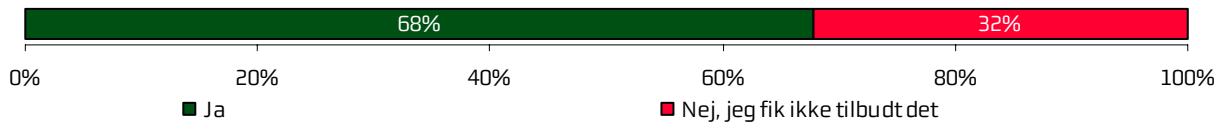
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=198)



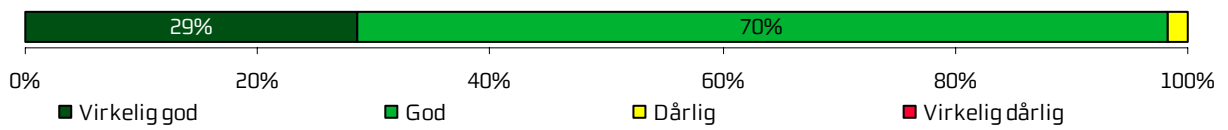
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	91 %	95 %	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		98 %	93 %	98 %	85 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	93 %	96 %	89 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	-	97 %	87 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		68 %	-	87 %	54 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	85 %	96 % *	77 %	84 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	92 %	97 %	84 %	92 %

## Information

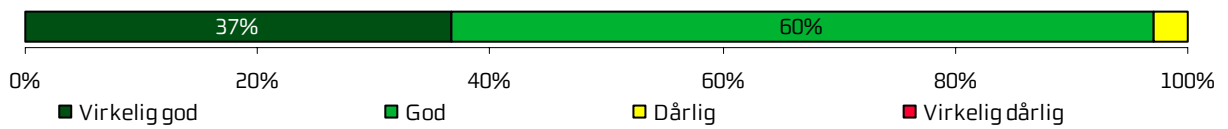
Modtaget skriftlig information (n=202)



Vurdering af skriftlig information (n=136)



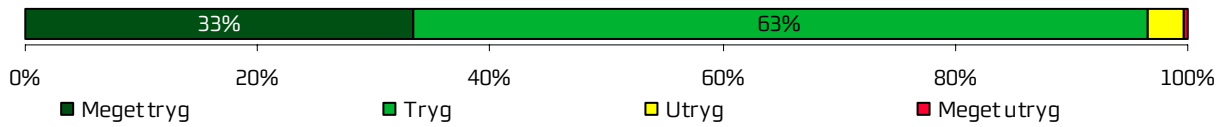
Vurdering af mundtlig information (n=269)



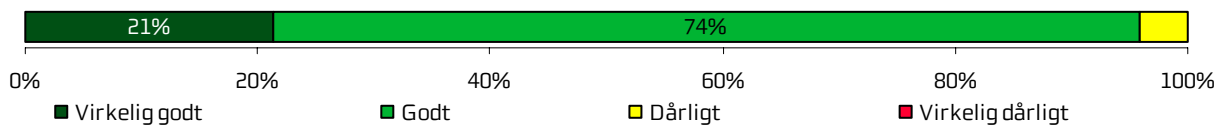
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	79 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	95 %	99 % *	91 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

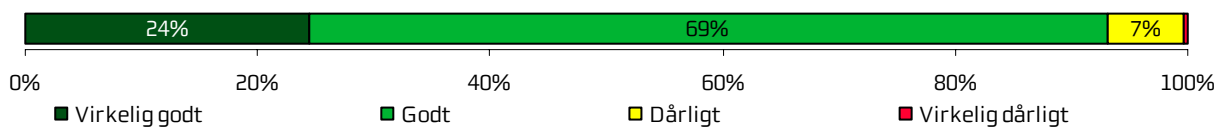
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=270)



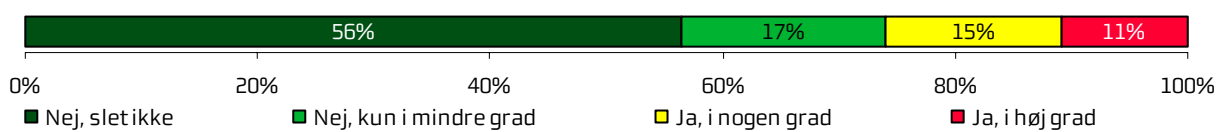
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=52)



Orientering af praktiserende læge (n=144)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=236)

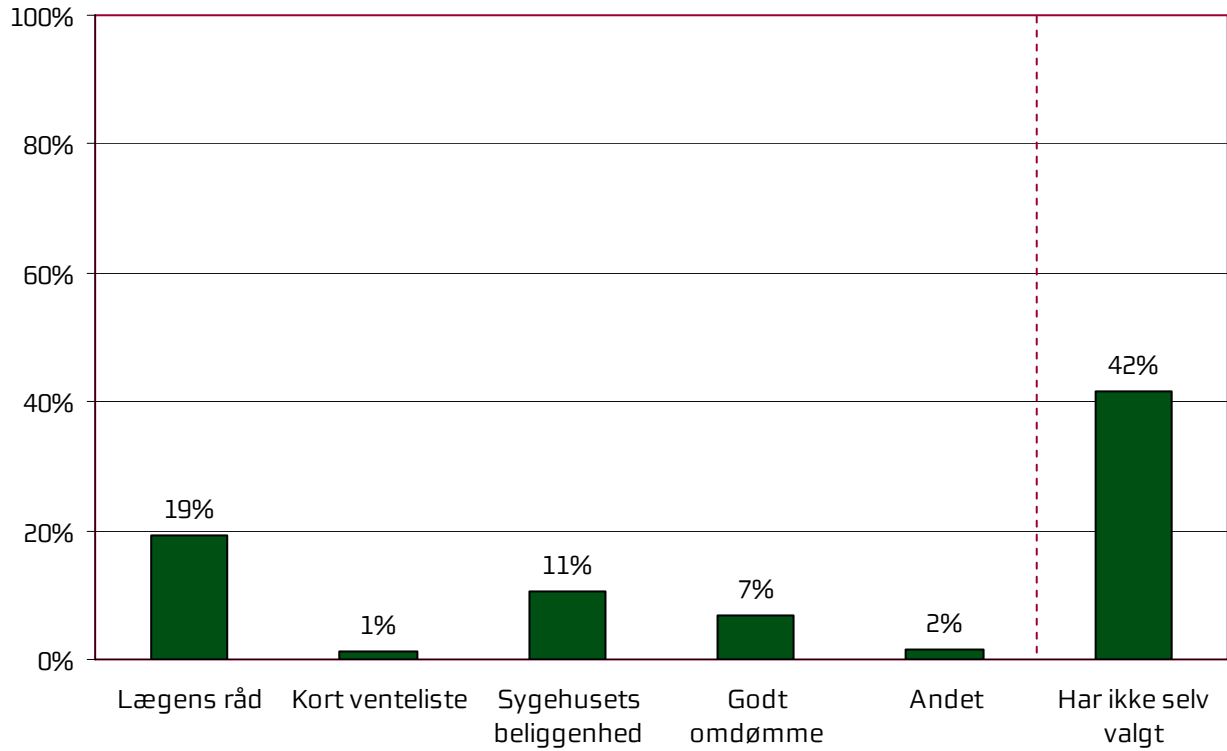




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	92 %	97 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		96 %	97 %	98 %	77 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	90 %	95 %	74 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	73 %	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](http://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](http://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](http://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](mailto: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**

<b>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?</b>	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"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?</b>					
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					
<b>5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>		Acceptabel		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Gå til spørgsmål 8
<b>6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	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"/>
<b>7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	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"/>
<b>8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	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](http://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](http://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](mailto: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) 69 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	69%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	62%	60%
Kvinde	38%	40%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	0%	1%
20-39 år	1%	5%
40-59 år	20%	27%
60-79 år	67%	55%
80- år	11%	11%

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**

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

<sup>2</sup> 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		278		100%
<b>Køn</b>				
Mand		173		62%
Kvinde		105		38%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		0		0%
20-39 år		4		1%
40-59 år		56		20%
60-79 år		187		67%
80- år		31		11%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		248		93%
Pårørende		20		7%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		251		92%
Ikke dansk		21		8%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjerte- og BT-klinikken		55		20%
Iskæmiklinikken		79		28%
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium		26		9%
Tromboseklinikken		108		39%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		10		4%

**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	35	63	1	0	255	14
<b>Køn</b>						
Mand	34	64	1	1	163	5
Kvinde	36	61	2	0	92	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	38	59	0	2	53	2
60-79 år	36	62	2	0	172	9
80- år	27	73	0	0	27	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	61	1	0	230	12
Pårørende	15	85	0	0	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	63	1	0	232	13
Ikke dansk	37	63	0	0	19	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	33	67	0	0	52	3
Iskæmiklinikken	49	50	0	1	74	0
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	40	60	0	0	25	0
Tromboseklinikken	24	73	3	0	97	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	0	7	2

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	39	60	1	0	266
<b>Køn</b>					
Mand	41	58	1	0	166
Kvinde	37	62	1	0	100
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	50	49	0	0	54
60-79 år	38	61	1	0	178
80- år	33	67	0	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	58	1	0	240
Pårørende	14	86	0	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	60	1	0	243
Ikke dansk	37	63	0	0	20
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hjerte- og BT-klinikken	33	67	0	0	54
Iskæmiklinikken	53	47	0	0	75
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	35	65	0	0	26
Tromboseklinikken	32	66	2	0	103
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8

**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	36	61	2	1	251	20
<b>Køn</b>						
Mand	37	60	2	1	156	10
Kvinde	34	63	2	1	95	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	32	61	5	2	52	4
60-79 år	36	62	2	1	170	12
80- år	42	58	0	0	26	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	60	2	1	226	18
Pårørende	39	55	0	6	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	60	2	1	227	19
Ikke dansk	37	58	0	5	20	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	42	54	4	0	48	5
Iskæmiklinikken	41	58	0	1	74	3
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	46	54	0	0	24	2
Tromboseklinikken	27	68	3	2	97	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	52	1	0	272
<b>Køn</b>					
Mand	48	51	1	0	168
Kvinde	44	53	2	0	104
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	49	51	0	0	55
60-79 år	46	52	2	0	183
80- år	52	48	0	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	52	1	0	246
Pårørende	52	42	6	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	52	1	0	247
Ikke dansk	47	49	5	0	21
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hjerte- og BT-klinikken	47	51	2	0	53
Iskæmiklinikken	61	39	0	0	77
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	42	58	0	0	26
Tromboseklinikken	35	63	2	0	108
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8

**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	95	5	215	53
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	136	29
Kvinde	93	7	79	24
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	3	1
40-59 år	88	12	43	11
60-79 år	97	3	144	37
80- år	100	0	25	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	95	5	196	47
Pårørende	90	10	13	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	95	5	196	48
Ikke dansk	93	7	17	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjerte- og BT-klinikken	97	3	38	14
Iskæmiklinikken	93	7	56	18
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	100	0	19	7
Tromboseklinikken	95	5	94	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	8	1

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	35	49	12	3	260	5
<b>Køn</b>						
Mand	35	54	9	3	161	3
Kvinde	36	43	18	3	99	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	37	53	6	4	53	1
60-79 år	35	49	13	3	177	2
80- år	33	41	25	0	26	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	50	13	2	237	4
Pårørende	30	35	13	22	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	50	13	1	238	4
Ikke dansk	26	44	5	25	18	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	35	54	12	0	52	0
Iskæmiklinikken	45	41	5	8	73	1
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	36	52	12	0	25	0
Tromboseklinikken	27	53	18	1	103	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	0	7	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	28	39	10	23	149	25
<b>Køn</b>						
Mand	28	38	15	20	92	15
Kvinde	27	42	2	29	57	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	33	37	7	22	31	4
60-79 år	27	40	11	22	101	16
80- år	28	36	8	28	14	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	37	8	24	135	24
Pårørende	0	63	20	17	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	37	9	25	133	25
Ikke dansk	13	58	15	14	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	6	38	13	44	32	2
Iskæmiklinikken	51	31	9	9	35	6
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	29	50	7	14	14	3
Tromboseklinikken	25	44	9	22	64	12
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	13	75	10	2	256	14
<b>Køn</b>						
Mand	12	75	12	1	163	3
Kvinde	16	75	5	4	93	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	8	77	11	4	51	4
60-79 år	12	76	10	2	173	7
80- år	30	63	3	3	30	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	75	10	2	231	13
Pårørende	16	84	0	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	76	9	3	233	12
Ikke dansk	25	65	11	0	19	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	9	77	11	2	53	0
Iskæmiklinikken	13	82	6	0	71	5
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	10	86	5	0	21	4
Tromboseklinikken	17	66	13	5	103	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	13	0	8	1

**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	64	18	17	223
<b>Køn</b>				
Mand	65	19	16	143
Kvinde	62	17	21	80
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	72	13	15	42
60-79 år	65	19	16	155
80- år	51	23	26	23
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	65	17	17	200
Pårørende	45	41	13	15
<b>Modersmål</b>				
Dansk	65	16	19	201
Ikke dansk	56	41	3	18
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjerte- og BT-klinikken	53	28	19	47
Iskæmiklinikken	76	13	11	55
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	71	13	17	24
Tromboseklinikken	61	18	21	95
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	63	17	20	148
<b>Køn</b>				
Mand	63	19	18	102
Kvinde	61	13	26	46
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	67	14	19	27
60-79 år	65	17	18	106
80- år	46	23	31	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	64	16	20	135
Pårørende	38	37	25	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	62	16	21	134
Ikke dansk	69	26	5	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjerte- og BT-klinikken	45	30	24	33
Iskæmiklinikken	78	8	14	36
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	71	14	14	7
Tromboseklinikken	62	15	23	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**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	27	69	3	0	249	24
<b>Køn</b>						
Mand	27	69	4	0	159	11
Kvinde	26	70	2	1	90	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	25	73	2	0	54	2
60-79 år	27	69	3	1	166	16
80- år	31	69	0	0	26	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	68	3	0	227	19
Pårørende	16	84	0	0	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	70	4	0	226	22
Ikke dansk	31	69	0	0	19	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	24	71	6	0	51	4
Iskæmiklinikken	36	64	0	0	74	2
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	32	68	0	0	25	1
Tromboseklinikken	19	74	5	1	93	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	3

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	268
<b>Køn</b>				
Mand	1	94	5	167
Kvinde	0	94	6	101
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	2	96	2	52
60-79 år	1	93	7	182
80- år	0	97	3	30
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	94	6	242
Pårørende	7	93	0	18
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	94	6	244
Ikke dansk	10	90	0	20
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjerte- og BT-klinikken	0	96	4	54
Iskæmiklinikken	1	96	3	75
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	0	96	4	25
Tromboseklinikken	1	91	8	106
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	8

**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	88	11	140	126
<b>Køn</b>					
Mand	1	90	8	99	68
Kvinde	0	81	19	41	58
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	4
40-59 år	0	87	13	35	18
60-79 år	1	88	11	86	93
80- år	0	89	11	19	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	89	11	118	122
Pårørende	7	72	21	16	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	88	12	122	121
Ikke dansk	7	86	7	15	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hjerte- og BT-klinikken	0	83	17	29	26
Iskæmiklinikken	2	93	5	42	33
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	0	92	8	13	12
Tromboseklinikken	0	86	14	51	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	60	40	5	3

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	68	30	2	0	260	13
<b>Køn</b>						
Mand	69	29	2	0	164	5
Kvinde	67	31	2	0	96	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	78	22	0	0	52	4
60-79 år	66	31	3	0	176	6
80- år	70	30	0	0	28	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	29	2	0	235	11
Pårørende	56	44	0	0	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	28	2	0	235	13
Ikke dansk	56	44	0	0	21	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	72	28	0	0	53	2
Iskæmiklinikken	77	22	1	0	74	2
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	61	35	4	0	23	3
Tromboseklinikken	60	37	3	0	101	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	33	22	0	9	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	84	16	0	0	257	16
<b>Køn</b>						
Mand	84	16	0	0	163	6
Kvinde	83	16	1	0	94	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	96	4	0	0	53	3
60-79 år	82	17	1	0	171	11
80- år	79	21	0	0	29	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	83	16	0	0	233	13
Pårørende	89	11	0	0	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	84	16	0	0	235	13
Ikke dansk	80	20	0	0	18	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	92	8	0	0	53	2
Iskæmiklinikken	92	8	0	0	72	4
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	91	9	0	0	23	3
Tromboseklinikken	72	27	1	0	102	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	2

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	48	45	6	0	269	5
<b>Køn</b>						
Mand	51	44	5	0	167	3
Kvinde	43	47	9	1	102	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	53	45	2	0	54	2
60-79 år	52	41	8	0	182	1
80- år	17	75	8	0	30	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	43	7	0	244	3
Pårørende	35	65	0	0	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	45	7	0	246	3
Ikke dansk	56	44	0	0	19	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	46	48	6	0	54	1
Iskæmiklinikken	59	34	7	0	74	2
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	38	62	0	0	26	0
Tromboseklinikken	42	49	8	1	106	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	89	0	0	9	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	65	33	2	0	261	10
<b>Køn</b>						
Mand	66	33	2	0	163	5
Kvinde	63	33	3	1	98	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	75	24	0	0	53	3
60-79 år	64	33	3	0	177	4
80- år	49	51	0	0	27	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	30	2	0	235	9
Pårørende	35	59	6	0	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	31	2	0	237	9
Ikke dansk	59	41	0	0	20	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	59	37	4	0	54	1
Iskæmiklinikken	77	23	0	0	75	1
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	72	24	4	0	25	1
Tromboseklinikken	56	41	3	0	98	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	11	0	22	9	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	57	38	4	1	229	34
<b>Køn</b>						
Mand	58	37	4	1	147	17
Kvinde	55	40	4	1	82	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	66	31	0	2	51	5
60-79 år	55	39	5	1	153	21
80- år	50	46	4	0	23	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	36	4	1	209	29
Pårørende	35	58	8	0	15	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	37	4	0	207	32
Ikke dansk	49	45	0	6	18	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	60	36	4	0	45	7
Iskæmiklinikken	73	25	2	0	64	8
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	65	30	4	0	23	3
Tromboseklinikken	41	52	5	2	91	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	0	17	0	6	2

**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	97	3	269
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	168
Kvinde	98	2	101
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	-	-	4
40-59 år	100	0	55
60-79 år	96	4	180
80- år	100	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	97	3	243
Pårørende	94	6	18
<b>Modersmål</b>			
Dansk	96	4	244
Ikke dansk	100	0	21
<b>Afsnitsnavn</b>			
Hjerte- og BT-klinikken	96	4	54
Iskæmiklinikken	97	3	75
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	100	0	26
Tromboseklinikken	96	4	105
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	9

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	47	21	32	0	7	1
<b>Køn</b>						
Mand	57	25	18	0	6	0
Kvinde	-	-	-	-	1	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	55	24	20	0	6	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	5	48	0	5	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	21	32	0	7	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	-	-	-	-	2	0
Iskæmiklinikken	-	-	-	-	1	0
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	-	-	-	-	0	0
Tromboseklinikken	-	-	-	-	3	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	57	33	9	1	246	19
<b>Køn</b>						
Mand	60	31	8	1	155	10
Kvinde	54	36	10	0	91	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	73	18	8	0	52	3
60-79 år	54	37	9	1	164	12
80- år	40	46	10	4	27	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	34	8	1	222	16
Pårørende	55	25	20	0	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	34	7	1	224	18
Ikke dansk	52	19	29	0	19	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	52	38	10	0	50	4
Iskæmiklinikken	69	24	7	0	70	3
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	61	30	9	0	23	1
Tromboseklinikken	50	39	9	2	96	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	1

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	29	66	4	0	198	31
<b>Køn</b>						
Mand	30	65	6	0	128	18
Kvinde	28	69	2	1	70	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	37	58	5	0	40	5
60-79 år	25	70	4	1	137	22
80- år	42	58	0	0	19	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	64	4	1	176	30
Pårørende	15	78	7	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	64	5	1	178	28
Ikke dansk	20	80	0	0	16	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	30	64	7	0	44	2
Iskæmiklinikken	41	57	2	0	54	11
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	50	50	0	0	14	6
Tromboseklinikken	18	76	5	1	80	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	2



**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	68	32	202	62
<b>Køn</b>				
Mand	73	27	126	39
Kvinde	59	41	76	23
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	1	2
40-59 år	79	21	41	13
60-79 år	65	35	141	37
80- år	64	36	19	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	68	32	179	59
Pårørende	66	34	18	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	67	33	182	58
Ikke dansk	79	21	18	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjerte- og BT-klinikken	60	40	40	13
Iskæmiklinikken	76	24	51	21
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	80	20	20	6
Tromboseklinikken	64	36	84	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	7	1

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	70	2	0	136	1
<b>Køn</b>						
Mand	29	68	3	0	92	0
Kvinde	27	73	0	0	44	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	31	65	4	0	33	0
60-79 år	27	72	1	0	90	1
80- år	34	66	0	0	12	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	69	2	0	121	1
Pårørende	19	81	0	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	70	1	0	121	1
Ikke dansk	24	68	8	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	29	67	4	0	24	0
Iskæmiklinikken	37	61	3	0	38	0
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	33	67	0	0	15	1
Tromboseklinikken	20	80	0	0	54	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	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	37	60	3	0	269
<b>Køn</b>					
Mand	40	58	2	0	167
Kvinde	31	65	4	0	102
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	47	52	2	0	55
60-79 år	36	61	3	0	179
80- år	26	71	3	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	59	3	0	243
Pårørende	20	73	7	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	60	2	0	244
Ikke dansk	32	60	8	0	21
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hjerte- og BT-klinikken	30	69	2	0	54
Iskæmiklinikken	55	44	1	0	75
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	35	58	8	0	26
Tromboseklinikken	26	70	4	0	106
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8

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	33	63	3	0	270
<b>Køn</b>					
Mand	31	67	2	0	167
Kvinde	37	57	5	1	103
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	46	50	4	0	55
60-79 år	33	63	3	1	180
80- år	17	83	0	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	61	3	0	244
Pårørende	27	73	0	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	62	3	0	245
Ikke dansk	31	69	0	0	21
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hjerte- og BT-klinikken	30	69	2	0	54
Iskæmiklinikken	47	51	3	0	75
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	35	62	4	0	26
Tromboseklinikken	24	71	4	1	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	38	13	0	8

**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	21	74	4	0	52	14	193
<b>Køn</b>							
Mand	24	76	0	0	33	7	120
Kvinde	16	73	11	0	19	7	73
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	4
40-59 år	62	38	0	0	7	3	43
60-79 år	17	80	3	0	35	8	132
80- år	10	79	11	0	10	3	14
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	25	72	3	0	40	12	182
Pårørende	0	89	11	0	10	2	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	22	73	5	0	42	10	183
Ikke dansk	21	79	0	0	10	4	6
<b>Afsnitsnavn</b>							
Hjerte- og BT-klinikken	15	69	15	0	13	1	36
Iskæmiklinikken	29	71	0	0	14	2	57
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	20	80	0	0	5	2	16
Tromboseklinikken	20	80	0	0	20	8	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	8

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	24	69	7	0	144	121
<b>Køn</b>						
Mand	24	67	8	1	88	78
Kvinde	25	71	4	0	56	43
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	4
40-59 år	40	47	14	0	23	30
60-79 år	22	72	6	1	105	74
80- år	19	81	0	0	16	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	69	6	0	123	116
Pårørende	14	78	7	0	15	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	67	7	0	126	116
Ikke dansk	19	75	6	0	16	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	27	63	10	0	30	23
Iskæmiklinikken	32	65	3	0	37	38
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	15	77	0	8	13	12
Tromboseklinikken	18	73	8	0	60	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	17	15	11	236	34
<b>Køn</b>						
Mand	53	18	18	12	150	18
Kvinde	63	17	11	9	86	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	63	18	12	7	52	3
60-79 år	55	17	17	11	161	21
80- år	50	20	11	19	21	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	17	15	10	215	29
Pårørende	45	26	21	8	15	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	18	14	11	216	29
Ikke dansk	57	9	28	6	18	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjerte- og BT-klinikken	54	16	18	12	50	4
Iskæmiklinikken	64	13	13	10	69	5
Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	55	20	15	10	20	6
Tromboseklinikken	52	22	15	11	91	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	17	0	6	3



















## 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.

## Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus



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

ID	Kommentarer - Hjerte- og BT-klinikken	Samlet indtryk
 1	God, tryk, grundig behandling.	Godt
 3	Venligt og omsorgsfuldt personale.	Virkelig godt
 4	God idé: På grund af ventetid/pauser kunne afdelingen være mere opmærksom på gratisaviser, samt have bedre lyssætning med hensyn til avislæsning.	Virkelig godt
 6	Generelt bedre rengøring på sygehuset samt BEDRE udluftning.	Godt
 7	Har været til undersøgelse [en del] gange på Århus Sygehus, og jeg har aldrig mødt den SAMME læge to gange. Ny læge skal hver gang lære en lang journal! God kontaktsygeplejerske.	Virkelig godt
 9	I et travlt miljø har jeg kun mødt venlighed, sammenhæng, god orientering, grundighed med god indlevelse med prognostisering i behandlingsforløbet.	Virkelig godt
 10	Ingen klager, kun glæde over fortræffelig behandling.	Virkelig godt
 11	Der synes at mangle koordinering. Jeg modtog [en indkaldelse til om morgenen dagen efter]! Jeg var ikke hjemme [disse dage], og så den først [] om eftermiddagen. På samme indkaldelse var der også en indkaldelse til [en måneds tid senere]. Jeg synes det virker forvirrende.	Godt
 12	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde noget særligt godt.	Godt
 16	Opholdsstuen er ikke indbydende. Der er for lidt lys, læsning besværliggøres. Personalet er meget hjælpsomme og optræder søde og velafbalancerede.	Godt
 17	Udlevere tal fra blodprøve og journalen.	Godt
 19	Svært at komme i kontakt med læge, som har udskrevet medicin (ny) ved konstaterede bivirkninger. Det betyder, at praktiserende læge er nødt til at blive inddraget, hvad der måske er ok. Men så sker der jo vurderinger, der ikke er på samme ekspertniveau. Det lykkedes dog at kontakte en læge telefonisk og få et råd. Mit råd: Lettere adgang til spørgsmål, hvis muligt det ikke misbruges.	Godt
 20	Fra den ene dag til den anden blev der indført betalingsparkering. Det kostede mig en bøde på 520 kr.	Godt
ID	Kommentarer - Iskæmiklinikken	Samlet indtryk
 3	Da de ikke kunne få blodtryksapparatet til at virke, og vi måtte vente på hjælp, var der en fantastisk information og nærvær mellem personalet og mig. Næste dag da jeg skulle aflevere, var der genkendelse og spørgen til, hvordan det var gået. Dejligt.	Godt














	4	Blev taget vel imod og blev informeret grundigt under hele opholdet. Aldrig i tvivl om, hvad det næste trin var.	Virkelig godt
	5	Bliver man tilbudt tid uden for mit behandlingsforløb, kan det skabe utryghed ved, at møde nyt personale, som konfererer med lægen, og videregiver det til patienten. Blev undersøgt ved første besøg, vejet mv. Sidste besøg efter fejlbehandling med [præparat]: konsekvens: frygtelige bivirkninger. Ingen information om, at det kunne ske, eller hvor jeg skulle henvende mig. På afdelingen? Hos egen læge?	Godt
	8	Jeg synes, det måske halter med information til egen læge, men det er jo nok et EDB-problem.	Virkelig godt
	9	Alle var meget grundige, og det var positivt.	Virkelig godt
	10	Hurtigere respons på resultater, hurtigere end to måneder.	Virkelig dårligt
	11	Ambulatoriets personale har virkelig gjort det GODT. Jeg har altid været tryk, når jeg er gået derfra.	Virkelig godt
	12	De gør det godt. Jeg følte mig set og hørt og behandlet kompetent fagligt. Ros!	Virkelig godt
	13	Jeg har haft megen glæde af at være under [opsyn] af ambulatoriet. Jeg er meget taknemmelig for den opmærksomhed, jeg har modtaget fra læger, sygeplejersker angående min indlæggelse.	Virkelig godt
	14	Det er kun [stor ros] herfra!	Virkelig godt
	15	Jeg synes, at personalet i ambulatoriet er velkvalificeret, og jeg føler mig altid godt modtaget, jævnligt genkendt, selvom jeg kun kommer 1-2 gange årligt. Der er en meget venlig og imødekomende stemning, både hos læger og det øvrige personale. Stor ros fra mig!	Virkelig godt
	16	Forskellige og lidt for unge læger. De skulle tit ud at spørge til råds, hvilket kunne tyde på manglende erfaring, men de var flinke!	Godt
	18	Det har været en god oplevelse, tusind tak.	Virkelig godt
	19	Det er den samme sygeplejerske, der følger behandlingsforløbet, det er effektivt, trygt, og afdelingen udviser stor faglig ekspertise, superligniveau.	Virkelig godt
	22	Alle var/er utroligt søde og kompetente.	Godt
	24	Det er fint nok.	Godt

**ID Kommentarer - Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium**

**Samlet indtryk**



	3	Jeg har måtte vente FIRE UGER PÅ SVAR.	Virkelig godt
	5	Jeg blev behandlet fordi, min puls [var lav]. Ved at ændre medicinen blev min puls forbedret. Men jeg er blevet meget "stakåndet" og kan ikke klare større belastninger - f.eks. at gå 50 meter i koldt blæsevejr. Korte belastninger klarer jeg fint []. Jeg havde håbet på en forbedring af min vejrtrækning.	Godt

## Bilag 5

	7	Personalet giver en rørende omsorg og støtte hver gang, du møder op. Masser af tilfredse 'stjerner'.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Tromboseklinikken</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Det ville være en stor fordel, om hospitalet uddelte en forventet tidsplan. Det er ikke ventetiden, der er problemet, det er, at man ikke tør forlade ventesalen, fordi man er bange for at blive kaldt ind, mens man ikke er der. Man kunne opgive mobilnummer, så man kunne kaldes.	Godt
	2	Ved sidste undersøgelse havde "man" besluttet at lukke det faste afsnit ned, og var flyttet til en anden afdeling, som jo gav ekstra travlhed. Det var knap så hyggeligt, men trods fuld fart på var personalet søde, og undersøgelsen var jo i orden.	Virkelig godt
	4	Jeg er altid tryk ved at møde op til undersøgelse, idet det er kompetente folk, der modtager mig, og en rigtig dygtig læge undersøger og forklarer. Jeg har en kontaktsygeplejerske, som jeg trygt kan ringe til, hvis jeg mangler forklaring på et eller andet. Jeg er glad for, at jeg har en bestemt læge, så skal man ikke forklare igen og igen. Den læge, jeg er hos, er god til at få en ned og rolig, hvis jeg er nervøs. Det er rart.	Virkelig godt
	5	Ved den afsluttende lægesamtale fik jeg en rigtig god orientering, og lægen lyttede til mig, hørte, hvad jeg kom med. Det var rigtig godt at gå derfra med. Tak for det.	Virkelig godt
	6	Det var en utroligt dygtig og grundig læge, som jeg havde en afsluttende samtale med, som jeg havde stor tillid til. Det var en god oplevelse for mig. I det hele taget er jeg meget glad for Århus Amtssygehus, som jeg kender fra andre sygdomsforløb med mine pårørende. Der er dygtigt og nærværende personale over hele linjen. TAK.	Virkelig godt
	8	Jeg fik en god engageret behandling. Gode oplysninger om diagnoser og behandling. Venlig og engageret behandling. Mere skriftlig besked til mig og min læge.	Godt
	9	Der er stor forskel ved modtagelsen, afhængig af den enkelte sygeplejerske.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Venteværelset er da noget af det kedeligste, jeg har oplevet. Hvad med dæmpet musik og blomster? Der mangler hygge.	Godt
	11	Jeg er lykkelig for at have den samme læge hver gang. Det er betydningsfuldt, for så skal man ikke starte forfra hver gang med sit sygdomsforløb. Det giver tryghed. Det ville være rart, hvis man kunne blive ringet op, når ventetiden er meget lang, så man kunne vente med at tage senere af sted.	Virkelig godt
	12	Patienten skal ikke selv spørge efter resultatet af undersøgelsen.	Godt
	13	Min journal var altid væk. På det andet sygehus finder sekretæren ALTID journaler til næste dag DAGEN FØR. De mangler aldrig. KONTAKTKORT MED NAVNE PÅ. Bedre samarbejde/koordination mellem de to sygehuse. Den ene ved ikke, hvad den anden laver. Haft meget god oplevelse på andet sygehus. Fik information og super læge, som jeg kunne kontakte ved problemer/spørgsmål.	Dårligt
	15	Der er engagement og nærvær. Fortsæt med det!	Godt

✎	17 Ambulatoriet kunne fortælle mig, hvad der var i vejen. Jeg fik at vide, at jeg havde haft en blodprop i hjertet, efter at jeg havde klaget over åndenød. Efter afslutning fra ambulatoriet blev min livskvalitet yderligere forringet. Så fortalte min læge mig, at væggene i mit hjerte var blevet fortykket. Altså ingen behandling og ingen forklaring på ambulatoriet. Det svarer til, at jeg kommer med et brækket ben, bliver undersøgt, og lægen fortæller, at benet er brækket, så jeg bliver sendt hjem uden behandling. Sådan føler jeg det.	Dårligt
✎	20 Ændringer bør meddeles pr. telefon eller mail. Venteværelset manglede længe noget så elementært som en garderobe, bøjlestang/hattehylde - det er nu afhjulpet ved en stumtjener, slet ikke tilstrækkeligt om vinteren.	Godt
✎	22 Savner et skriftligt referat af samtale med lægerne (medicinering). Svært at huske, hvad der bliver sagt. Jeg er svagthørende. Generelt er læger lavttalende, mumlende, artikulerer dårligt. Dette hæmmer kommunikationen. Plejepersonalet er bedre til at tale med patienterne.	Godt
✎	23 Jeg er imponeret over personalets arbejdsindsats: Meget arbejde, stor tålmodighed, gode informationer, et virkelig godt arbejde. Tak for behandlingen.	Godt
✎	24 Alt ok.	Godt
✎	25 Synes at personalet har gjort det, de havde tid til. Det er jo ikke ligefrem det de har mest af, men de er altid søde og venlige.	Godt
✎	26 På en skala fra 1-10: Placering 10.	Virkelig godt
✎	27 Altid flinke og venligt personale, som gør hvad de kan, for at man skal have det godt!	Godt
✎	29 Der er meget, men det vil kræve ændringer i såvel organisation som bygningsindretning. [] Efter mine efterhånden mange besøg på diverse hospitaler kan jeg sige, at der er et massivt potentiale for effektiviseringer.	Godt
✎	30 Det går dejlig hurtigt, når ens nummer er blevet "råbt" op. I kunne godt advare mod stor kø mandag og tirsdag.	Godt
✎	31 Det er sgu svært, men indførelse af elektronisk patientjournal, så det virker. Lidt mere interessant læsestof i venteværelset end ugebladene. Jeg føler mig altid behandlet, som en 'voksen og myndig' person, det er rart, for det er jeg. Den viden, jeg selv måtte have, bliver også respekteret.	Virkelig godt
✎	32 Jeg er fuldt ud tilfreds med ambulatoriets behandling, men det har ikke kunnet helbrede [mig], hvad jeg da heller ikke har forventet.	Virkelig godt
✎	34 At jeg kommer til den samme læge ved hvert kontrol-besøg. Det gør, at man ved, lægen kender én. At man kan samarbejde om sygdomsforløbet, kan komme med iagttagelser og ved, de bliver hørt. Denne læge har virkelig hjulpet mig meget med medicinering.	Virkelig godt
✎	35 Bortset fra førnævnte læge, var alle søde, rare og venlige.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>	
✎	1 Dårlige parkeringsforhold især til blodprøve.	Godt

## Bilag 5

-  3 I løbet af [et par år] har jeg været indlagt adskillige gange [] [pga. forskellige lidelser]. Derfor har jeg været på forskellige afdelinger. [] Derfor kan jeg ikke huske denne afdeling specielt. Men mit helhedsindtryk af afdelingernes personale er venlighed, ro, omsorg og gode samtaler med sygeplejersker og læger. Selvfølgelig har der været ventetid, men det er vi jo gjort opmærksom på, på forhånd. Intet svar
-  4 Stor fornøjelse at få behandling på det niveau. Dejligt, kompetent personale. Virkelig godt

## Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus
















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

ID	Kommentarer - Hjerte- og BT-klinikken	Samlet indtryk
5	Ingen information. Der var ingen ventetid, kom ind før tid.	Godt
8	Mit første besøg blev aflyst på grund af sygeplejestrækken. Efterfølgende fik jeg en hjerneblødning.	Godt
14	Alt forgik i ro og orden.	Virkelig godt
21	Ja, at det nu var muligt at finde en parkeringsplads.	Det kan jeg ikke vurdere

ID	Kommentarer - Iskæmiklinikken	Samlet indtryk
5	Fik en god skriftlig indkaldelse.	Godt
6	Har været på ambulatoriet mange gange, og de har altid været super venlige og meget hurtige til at tage sig af patienten (mig).	Virkelig godt
8	Jeg blev modtaget meget professionelt og meget venligt.	Virkelig godt
10	For lang tid med indkaldelse og første besøg.	Virkelig dårligt
11	Blev modtaget af virkelig sødt personale som viste mig til rette.	Virkelig godt
14	Det undrer mig, at I ikke er mere behjælpelige med orientering omkring kørepenge. Siger man ikke selv noget, får man ikke kørepenge selvom man er berettiget til det. Det er det samme på Amtssygehuset.	Virkelig godt
15	Da det efterhånden er en del år siden, jeg første gang var i ambulatoriet, husker jeg kun enkelte ting. Bl.a. var der flere forskellige læger, som ikke vidste særlig godt besked om min lidelse, og de måtte gang på gang ud for at spørge. Efter nogle besøg i ambulatoriet fik jeg via en sygeplejerske foranstaltet, at jeg hver gang talte med en overordnet læge, og sådan har det været siden. Til min store tilfredsstillelse.	Virkelig godt
17	Ikke andet, end at jeg blev godt modtaget, fik forklaret forløbet, og drak noget kaffe.	Virkelig godt
20	Jeg håber, at ventetiden bliver kortere på grund af min sygdom.	Virkelig godt
21	Jeg har fået foretaget arbejds-EKG 1-2 gange om året i den samme afdeling, siden jeg overlevede et hjertestop [] [for mange år siden].	Godt

ID	Kommentarer - Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
----	---	----------------

## Bilag 5

	2	"Indlagt" af egen læge.	Godt
	4	Der var ingen ventetid, da jeg kom til undersøgelse mindre end et døgn efter anvisning fra lægen.	Virkelig godt
		<b>ID    Kommentarer - Tromboseklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	7	Man bliver oplyst om ventetiden, hvis der er forsinkelse.	Virkelig godt
	8	God, relevant information.	Godt
	10	Kunne godt have brugt, at der blev informeret om ventetiden.	Godt
	11	Jeg har gået på ambulatoriet i mange år.	Virkelig godt
	14	Det var en dejlig oplevelse.	Godt
	16	På grund af anbefaling af at tage læsestof med, for eksempel en bog, da ventetiden kan blive lang.	Godt
	21	Jeg blev akut indlagt, og det fungerede ok.	Godt
	25	Savnede måske lidt hurtigere behandling og infomaterialer, lidt mere tryghed, føler sig som Palle alene i verden.	Godt
	28	Jeg går til løbende kontrol og aftaler hver gang tidspunkt for næste kontrolbesøg.	Godt
	30	Der sad over 50 mennesker, da jeg mødte op.	Godt
	31	Det er længe siden, men jeg mener det gik hurtigt, og at jeg vidste, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	32	Min læge henviste mig til Tromboseklinikken, og rimelig kort tid efter modtog jeg en indkaldelse. Det finder jeg ikke "virkelig godt", altså noget særligt, men sådan som det skal være.	Virkelig godt
	36	Ingen at henvende sig til eller information om proces.	Dårligt



## Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?















ID	Kommentarer - Hjerte- og BT-klinikken	Samlet indtryk
4	Jeg har tvivl om, hvorvidt måling af blodtryk før konsultation er obligatorisk hver gang?	Virkelig godt
9	Venlig og informerende.	Virkelig godt
14	God.	Virkelig godt
15	Der er næsten aldrig nogen på kontoret.	Godt
18	Jeg synes, at personalet er både venlige og hjælpsomme.	Godt
21	Kun ældgamle ugeblade i venteværelset.	Det kan jeg ikke vurdere

ID	Kommentarer - Iskæmiklinikken	Samlet indtryk
1	Oplevelsen af utrolig søde mennesker i ambulatoriet.	Godt
3	En meget venlig sygeplejerske modtog mit navn og godkendte, at jeg var kommet, men der var ingen orientering om, hvor meget ventetid der var. Den ene af gangene var det acceptabelt, men anden gang ventede jeg over en time og 20 minutter. Det var meget lang tid.	Godt
5	Fik tildelt kontaktperson, tid hos diætist, undersøgelse af læge, som ordinerede [MEGET] medicin, som efter syv dage gav bivirkninger. []. Derefter ordinerede [andet medicin], senere [tredje slags medicin]. Har for en FORMUE ubrugt medicin!	Godt
6	Omsorgsfulde og venlige.	Virkelig godt
11	Også dejligt personale.	Virkelig godt
18	De er søde og rare alle sammen.	Virkelig godt
23	De var søde alle sammen.	Godt

ID	Kommentarer - Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Kom til før aftalt tid.	Godt
4	Jeg vidste ikke hvor lang tid, det tog til ambulatoriet, så jeg var der i god tid. Jeg blev godt informeret om ventetiden.	Virkelig godt
6	Skiltning var ikke for god med henblik på at finde personalet. Men da jeg først fandt en, var perso-	Godt

## Bilag 5

nen særdeles venlig og imødekommende.

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Tromboseklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Venlig og god modtagelse.	Godt
	4	Jeg har altid fået en fin modtagelse. Mht. ventetid er det ok, der kan jo uventet opstå noget akut. Desuden skal jeg og mange andre have målt blodtryk, og så er det jo vigtigt, at man har været i ro et stykke tid inden målingen, da der ellers kan vise sig et forkert resultat, hvis det måles straks efter ankomst. Resultatet skulle jo helst være korrekt!	Virkelig godt
	8	Jeg blev modtaget af meget venlig af en engageret personale.	Godt
	14	Jeg synes, at det var en god og dejlig modtagelse.	Godt
	16	Blev modtaget med smil og åbenhed.	Godt
	18	Ventetid har sommetider været over en halv time.	Godt
	20	En del var nyt og til dels anderledes end forventet, men personalet var omhyggeligt med at fortælle hvad, hvorfor og lignende.	Godt
	23	Personalet var meget imødekommende på trods af stor travlhed.	Godt
	25	Ved ikke om man kunne gøre det bedre, så det ikke føles så koldt fra du kommer ind og til der kommer en sygeplejerske, der taler lidt med dig. Måske i enerum og lidt mere tid end bare ind og hurtigt ud.	Godt
	29	Jeg mener, at det er overflødig brug af arbejdskraft, når man bliver modtaget af to sygeplejersker, og at de er to, hver gang man skal have en besked. Jeg blev indkaldt til at møde dagen inden undersøgelsen, hvilket jeg også finder helt overflødigt.	Godt
	31	Venligt personale, undersøgelse af to kvalificerede læger.	Virkelig godt
	32	Jeg viste mit sygesikringskort og blev henvist til venteværelset. Aldeles normalt.	Virkelig godt
	34	Venlig og hurtig registrering.	Virkelig godt
	36	Der var ingen modtagelse. Skilt med anvisning til at sætte sig i venteværelset.	Dårligt



## Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjerter- og BT-klinikken	Håndtering af fejl
4	Efter en indlæggelse blev "hjemmekontrol" fejlvurderet TRE UGER efter aflevering af apparatet. Blev rettet gennem tjek via læge.	Virkelig godt
<b>Kommentarer - Iskæmiklinikken</b>		
2	Diætisten informerer godt, men min læge fik forkert journal efter test på Skejby.	Intet svar
5	Efter fejlmedicinering lukket af for flere besøg på afdelingen. Jeg blev ikke tilset af lægen, da mit døgnblodtryk var fint! Ikke mere snak om min [hjertetilstand]!	Dårligt
13	Ingen.	Intet svar
<b>Kommentarer - Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium</b>		
5	Jeg mener, at det er en fejl, at man ikke kommer til at tale med det personale, som startede undersøgelsen og til slut skal samtale med en læge, der først skal læse en journal, inden hun/han kan fortælle sin oplevelse.	Intet svar
<b>Kommentarer - Tromboseklinikken</b>		
13	Var i ambulatoriet første gang for flere år siden. Havde haft en høj puls. Snakkede med en "meget grøn" læge som var ude TI gange og spørge en anden læge. Kunne slet ikke svare på noget. Fik at vide at mine "EKG" var fine, men jeg skulle alligevel have medicin. Synes behandlingen var uansvarlig. Fik senere efter ca. 2 år igen høj puls og måtte på AAS.	Intet svar
16	Jeg kendte ikke målet for min undersøgelse og behandling. De mente, erfarede jeg senere, at jeg kunne blive medicinfri. Vidste jeg det, så ville jeg bearbejde min psyke. Jeg var i gang med at anerkende nødvendigheden af medicin resten af livet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Læge NN, som jeg skulle til kontrolsamtale med, var optaget af andet gøremål, hvorfor jeg måtte "nøjes med" en yngre vikar, som ikke kendte mit årelange forløb. Herefter aftalte vi, at jeg i lignende situationer ville blive ringet op og få en ny tid - det var perfekt.	Virkelig godt
30	Jeg skulle have lavet en EKG, men det stod ikke i jeres computer. Så jeg måtte nøjes med blodprøver, og så komme igen tre dage efter. Får store blå/lilla mærker efter blodprøver.	Dårligt
35	Ved en konsultation havde lægen overhovedet ikke sat sig ind i journalen. Beordrede undersøgelser jeg havde fået. Da jeg protesterede, truede hun med "at jeg vel ikke ville have en blodprop". Mente også, at jeg nok skulle have blodfortyndende medicin. Ved en senere konsultation sagde en anden læge, at det var helt udelukket. Jeg havde i mellemtiden klaget over førstnævnte læge (en	Virkelig godt

## Bilag 5

pensioneret læge, der var vikar, og meget ubehagelig.) Alle andre læger var rare og venlige.

















	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	1	Ingen.	Intet svar
	2	Lægen talte hen over hovedet på mig. Skrev i mine papirer, at jeg skulle opstarte til behandling, men [talte] ikke til mig om forløbet. Fik først besked på min stam-afdeling.	Intet svar

## Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hjerter- og BT-klinikken	Samlet indtryk
2	Jeg synes, at de personer, jeg har talt med, har været godt underrettede angående mig.	Godt
3	Godt, omsorgsfuldt arbejde.	Virkelig godt
4	Når man er blevet "stamkunde" opleves stor omsorg og information!	Virkelig godt
6	Flinke mennesker.	Godt
11	Fik ingen egentlig besked om undersøgelsens resultat.	Godt
13	NN kan ikke huske på grund af hjerneskade.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Da der også er psykiske problemer i forbindelse med mine undersøgelser af mit fysiske helbred, mener jeg, at hospitalet burde informere både egen læge, men i høj grad også den psykiatriske afdeling, hvor jeg har været indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Iskæmiklinikken	Samlet indtryk
3	Jeg synes altid, jeg får en god behandling. Savner kun orientering om ventetid.	Godt
5	Det skaber usikkerhed at møde en ny læge, hver gang jeg er indkaldt til kontrol. Samtidig ændres medicinen løbende. [I halvanden måned] var jeg i helvede med behandling med [præparat] og nedtrapning på eget initiativ! [].	Godt
6	Man skal vel som patient forvente til tider lidt ventetid. Sidste patient kan jo have taget længere tid, men så bliver man straks informeret af personalet. Hele afdelingen virker som om, det kører på en klokkestreng, uden at være presset. Der er god tid til patienten (mig).	Virkelig godt
7	Det har været rigtig godt at have sygeplejerske NN som fast kontaktperson. Hun er dygtig og empatisk, og forstår at binde trådene sammen.	Virkelig godt
8	Jeg har været der en del gange og er hver gang blevet behandlet meget fint.	Virkelig godt
9	Det var meget lærerigt.	Virkelig godt
10	For lang proces ikke afsluttet endnu.	Virkelig dårligt
11	Har fået en virkelig god behandling af et godt personale, der var VIRKELIG søde ved mig.	Virkelig godt
18	Jeg er meget imponeret over alt det, de gør for en, det er helt utroligt flot, Tusinde tak.	Virkelig godt

## Bilag 5

	20	Jeg er tilfreds med undersøgelsen og behandlingen på afdelingen.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Fire læger i løbet af dagen undersøgte mig for de samme ting og på samme måde. Ok, men måske i overkanten. Var på afdelingen i ca. 12 timer.	Godt
	4	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Tromboseklinikken</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Havde to indkaldelser, [begge i efteråret]. Det ville være naturligt, om hospitalet tog kontakt og koordinerede besøgene. Fik selv ændret besøgene til samme dag.	Godt
	8	God forbindelse/kontakt mellem de to forskellige faggrupper.	Godt
	13	Blev indlagt, da jeg havde [problemer med hjertet]. Efter en dags [undersøgelser] fik jeg at vide, at jeg nok var kandidat til behandling på Skejby. Anede ikke, hvad det var, og pludselig kom der brev fra Skejby om at møde FAST til [behandling]. Måtte selv på [afdelingen] og hente to af mine tre EKG, da kun den første nåede Skejby.	Dårligt
	14	Fint.	Godt
	16	Jeg taler ikke lige godt med alle læger. Med en enkelt taler vi forbi hinanden. Tiden gjorde, at det ikke blev rettet, og jeg gik til min praktiserende læge.	Godt
	17	Jeg var på laboratoriet. Fik foretaget [undersøgelse] - og der blev taget blandede prøver.	Dårligt
	25	Ja måske mere information om mulighederne for, hvad man kan gøre og ulemper ved de forskellige behandlinger ved [sydom] og [anden sygdom] og sprog, oversættelse af betydningen, så alle forstår hvad der bliver talt om, så man ikke skal have ordbogen frem.	Godt
	27	Har været godt tilfreds med undersøgelsesforløbet og behandlingsresultatet.	Godt
	31	Jeg blev opereret på [andet hospital] og "tilses" efterfølgende på Amtssygehuset Jeg har oplevet, at det kun var fordi jeg selv skaffer mig journaludskrifter og tager dem med, at man de to steder ved, hvad de andre har foretaget sig. Nu kommer jeg altovervejende på Amtssygehuset.	Virkelig godt
	32	Jeg blev ikke informeret om ventetid, men kunne på den elektroniske tavle se, hvor jeg stod i køen. I venteværelset var en eller flere ledige stol(e) og noget at læse i. Andet forventer jeg ikke.	Virkelig godt
	33	Jeg kommer [langt fra] og er afhængig af [offentlig transport], og der har været et par gange, hvor jeg er kommet for sent til [transportmidlet] på grund af sygetransport, så jeg har haft meget lang ventetid på [den næste afgang].	Godt
	36	Ikke sammenhæng mellem hvad jeg fik at vide i MVA og i Atromb.	Dårligt
	37	Det eneste, jeg fik lavet, var at få målt mit blodtryk. Det, mener jeg, med fordel kunne være gjort	Det kan jeg

hos min egen læge. Eftersom mit blodtryk var fint, føler jeg lidt, at jeg tog tid fra andre patienter, som havde mere brug for at være der. ikke vurdere

## Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hjerter- og BT-klinikken	Samlet indtryk
1	Jeg har under hele forløbet været klar over, at mit []misbrug var ENESTE grund til [min lidelse].	Godt
8	Jeg kan altid ringe til ambulatoriet.	Godt
11	Dårlig koordinering mellem to sygehuse. Sammenfaldende indkaldelser.	Godt
ID	Kommentarer - Iskæmiklinikken	Samlet indtryk
5	Mere ud til egen læge angående ændring af medicin i forløbet! Må egen læge blande sig i behandlingsforløbet? [I efteråret:] mere utryg end før - medicinen har ændret mig både fysisk og psykisk. Kronisk hovedpine - forstoppelse.	Godt
8	Jeg har følt mig utryg, men det er helt sikkert min psyke og går nu til psykolog, så det er bestemt ikke afdelingens skyld.	Virkelig godt
10	Blev lovet i [efteråret], at jeg ville blive indkaldt til diætist, men dette er p.t. ikke sket.	Virkelig dårligt
17	Ikke andet end at jeg har fået en god service, og personalet har lyttet og givet gode råd.	Virkelig godt
20	Jeg har fået [] informationer pga. helbredet (de gode ting om motion og ernæring samtidig med de dårlige ting om rygning og alkohol).	Virkelig godt
23	Jeg har gået på rygestopkursus på Århus Amtssygehus, men det lukkede mens jeg var i gang med det. Jeg er begyndt på rygestop [et andet sted]. Jeg håber, men ved ikke om det hjælper.	Godt
25	Der var for lang tid til indkaldelsen, hvor jeg modtog resultatet (jeg ringede og fik en tid dagen efter, jeg ringede).	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Kardiologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Virkede som et godt team, kompetente folk. OK. Operation [i efteråret], egen læge efter cirka ti dage.	Godt
ID	Kommentarer - Tromboseklinikken	Samlet indtryk
8	Gode spørgsmål til mig om mit liv, min hverdag/vaner f.eks.	Godt
13	Har lige været til tjek på et sygehus: andet sygehus vidste ikke, hvorfor jeg skulle derind. Blev tjekket med [undersøgelser] og samtale med læge. Sygeplejersker sørgede for, at det blev den samme	Dårligt



læge. Tak for det. Læge på [andet sygehus] vidste IKKE, hvorfor jeg skulle det?

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 15 | Professionel og effektiv.  | Godt                     |
| ✎ | 19 | Synes, jeg har fået en fin behandling.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 20 | Det har været meget positivt at have direkte telefonadgang til "min" overlæge for at drøfte ændring i symptomer eller lignende, til eventuel justering af medicinering.  | Godt                     |
| ✎ | 25 | Mangler hjælp efter min [behandling]. Og lidt mere støtte end bare at blive sendt hjem med et tomrum. Hvad må jeg? Og måske lidt optræning af den ene eller anden art. Og et tjek efter og ikke bare efter tre måneder. Synes det er for lang tid at skulle vente på lidt tryghed. | Godt                     |
| ✎ | 26 | Man får tre [medicin] tre gange om dagen. Det føles som om, det er for mange. Spørger lægen, om det ikke kan nedsættes. Lægen svarer: "Jo, det sker der ikke noget ved". Er det meningen, at man selv skal styre dette (overmedicinering)?   | Virkelig godt            |
| ✎ | 32 | Ad 30: Jeg husker ikke, at der overhovedet blev talt om min "livsstils" betydning, men jeg ved da udmærket godt, at det er skidt, at jeg ryger og især så meget. Det gjorde jeg første gang i 1923 og gør dagligt siden 1932.  | 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.<sup>3</sup> 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.

---

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