

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk Afdeling V  
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.....	92
	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:	396
Besvarelser fra afdelingens patienter:	236
Afdelingens svarprocent:	60%

### **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.



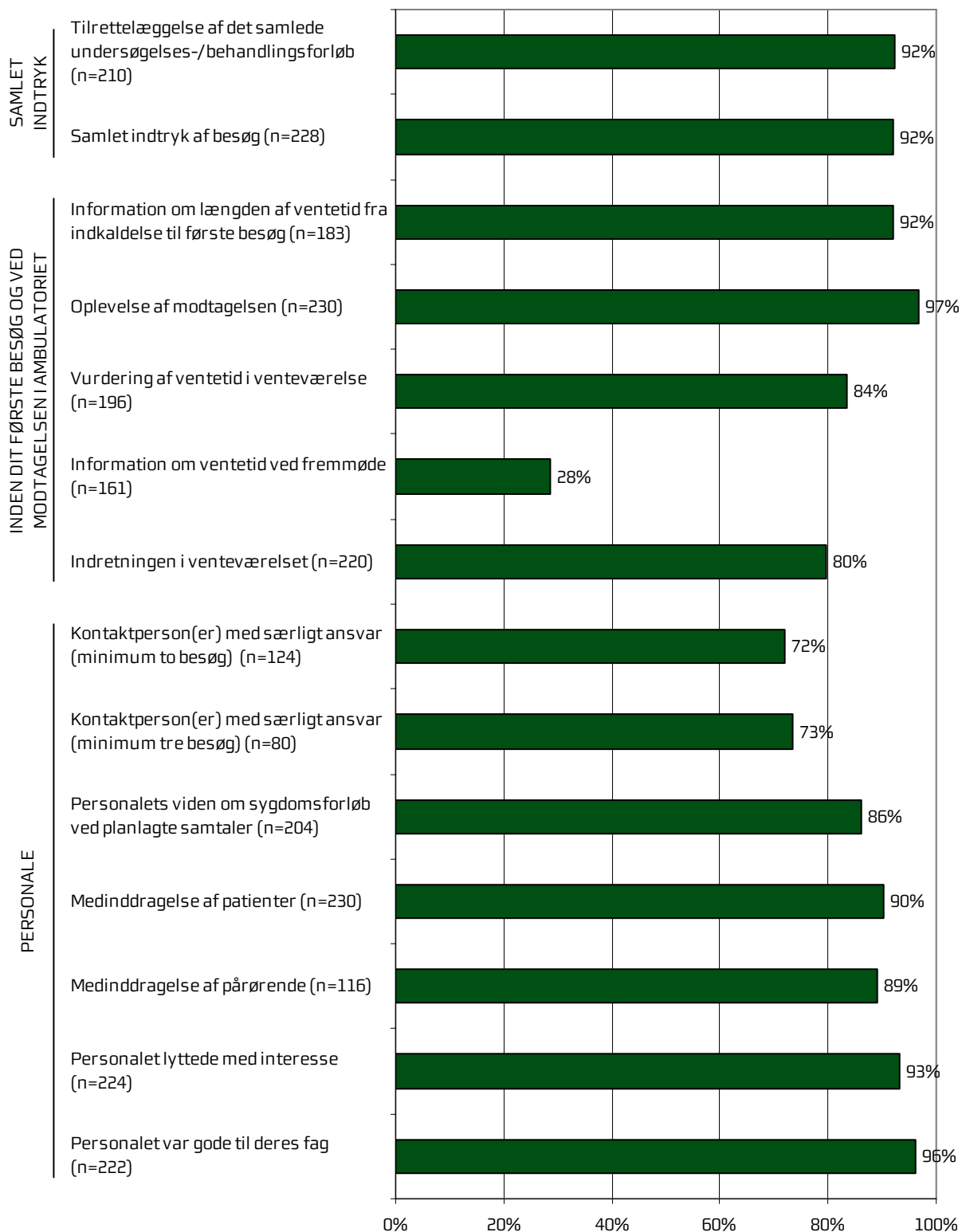


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

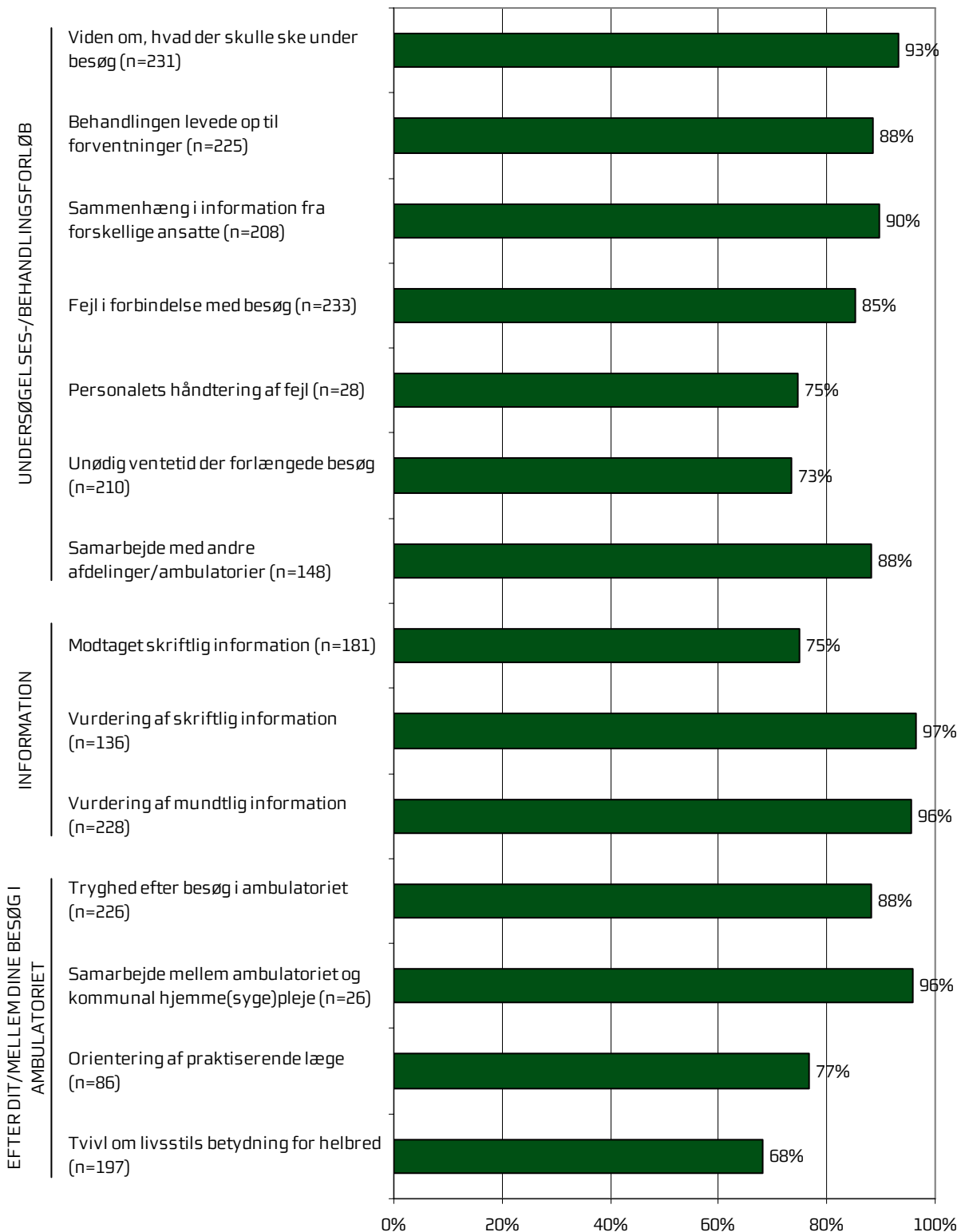
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

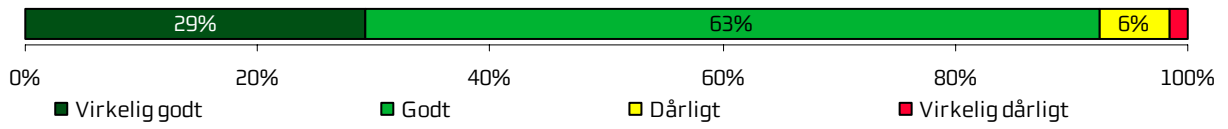
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

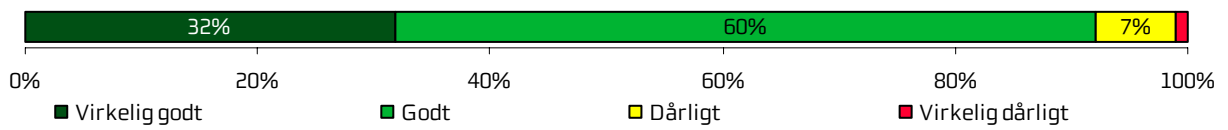
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=210)



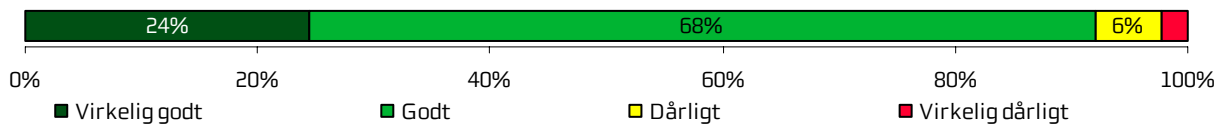
Samlet indtryk af besøg (n=228)



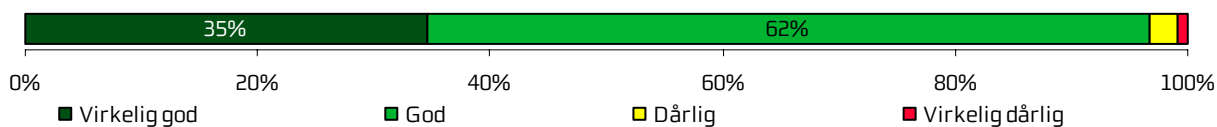
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	89 %	99 %	89 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	89 %	100 %	91 %	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

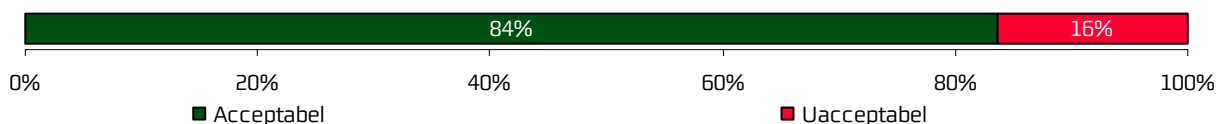
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=183)



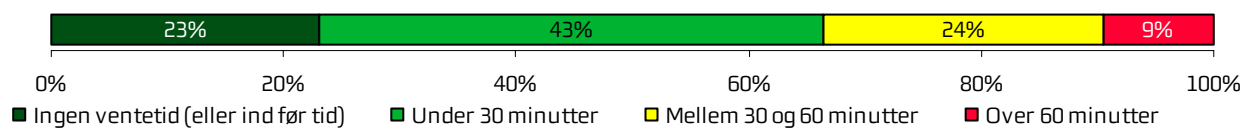
Oplevelse af modtagelsen (n=230)



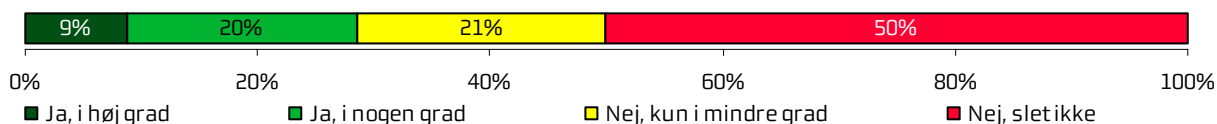
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=196)



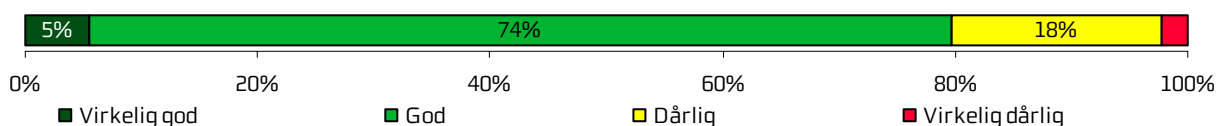
Længde af ventetid i venteværelse (n=223)



Information om ventetid ved fremmøde (n=161)



Indretningen i venteværelset (n=220)

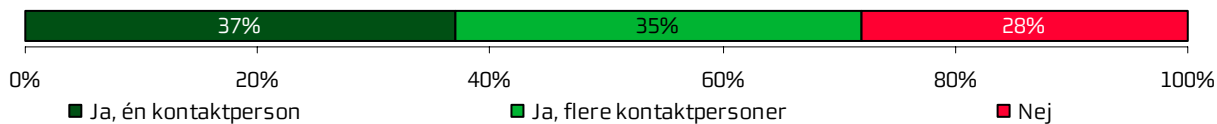




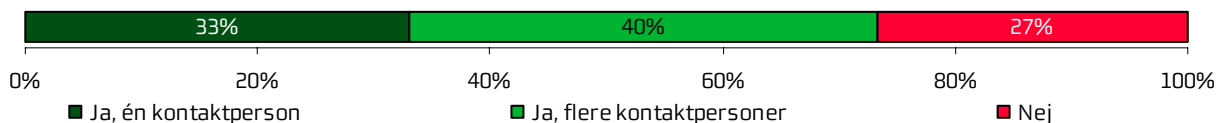
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		92 %	-	97 % *	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	91 %	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		84 %	-	97 % *	85 %	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?		28 %	28 %	68 % *	36 %	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		80 %	86 %	91 % *	67 %	79 %

## Personale

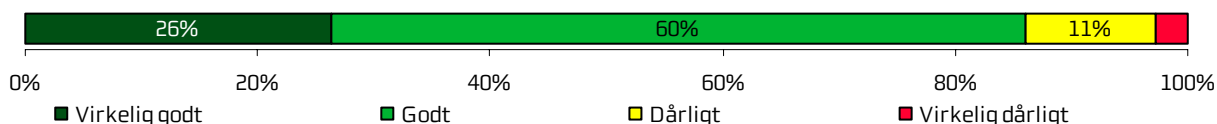
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=124)



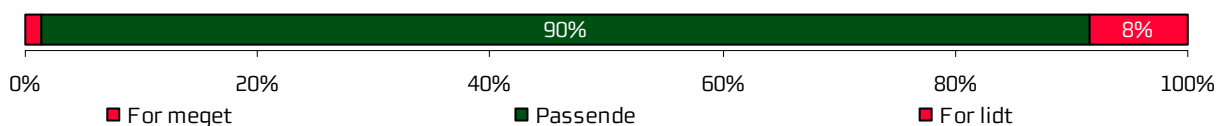
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=80)



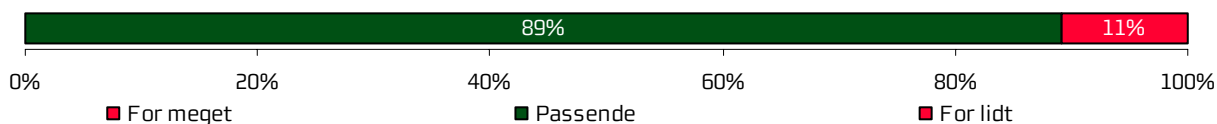
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=204)



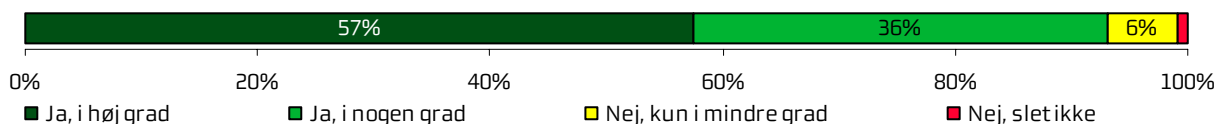
Medinddragelse af patienter (n=230)



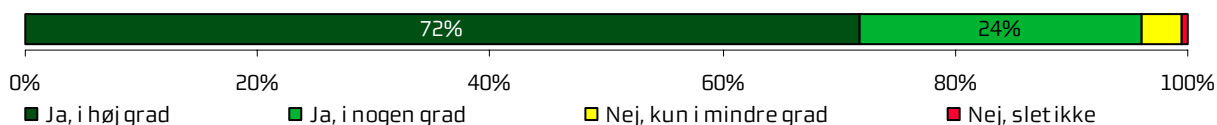
Medinddragelse af pårørende (n=116)



Personalet lyttede med interesse (n=224)



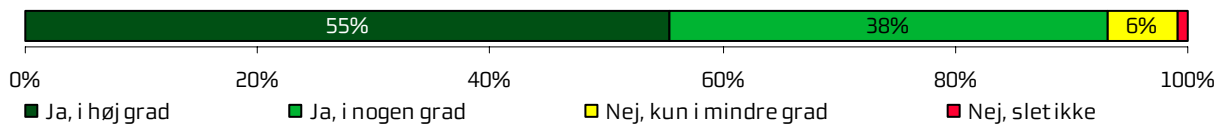
Personalet var gode til deres fag (n=222)



	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)		72 %	69 %	86 % *	65 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		73 %	-	86 % *	66 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	83 %	98 % *	85 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	96 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	80 %	94 %	79 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	88 %	99 % *	92 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	95 %	100 %	94 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

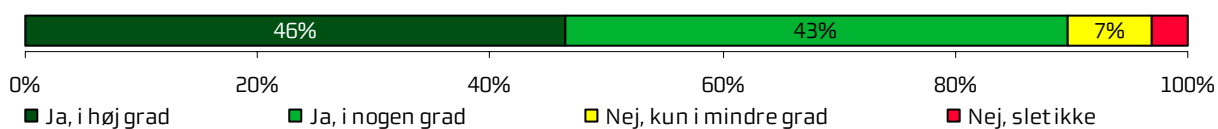
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=231)



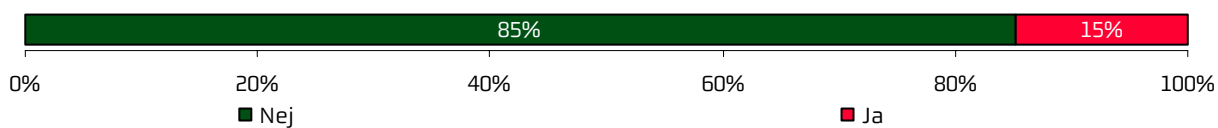
Behandlingen levede op til forventninger (n=225)



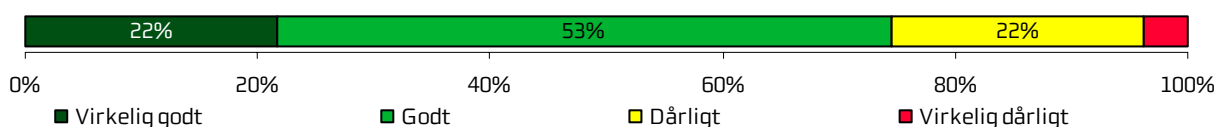
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=208)



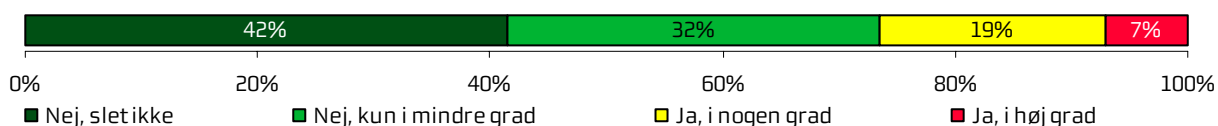
Fejl i forbindelse med besøg (n=233)



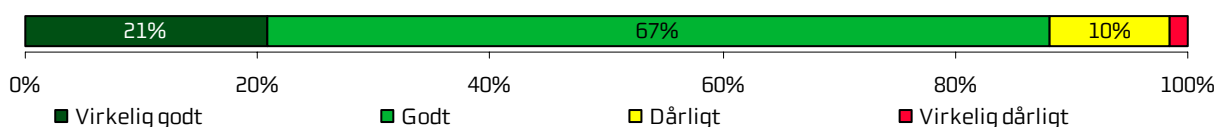
Personalets håndtering af fejl (n=28)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=210)



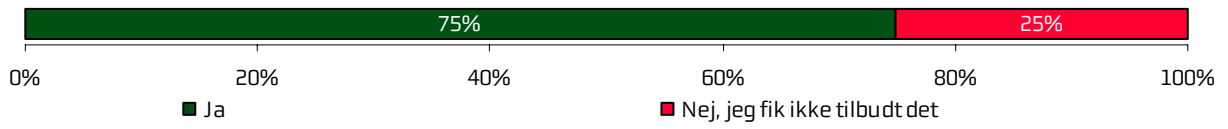
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=148)



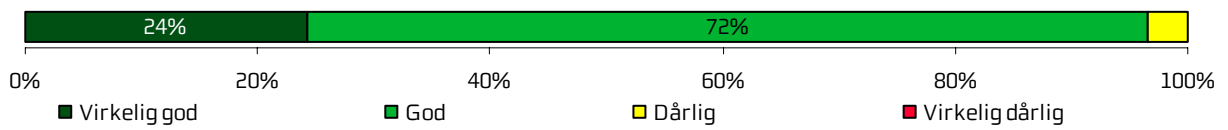
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	86 %	95 %	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	87 %	98 % *	85 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		90 %	83 %	96 % *	89 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		85 %	-	97 % *	89 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	87 %	54 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		73 %	72 %	96 % *	79 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		88 %	81 %	97 % *	84 %	92 %

## Information

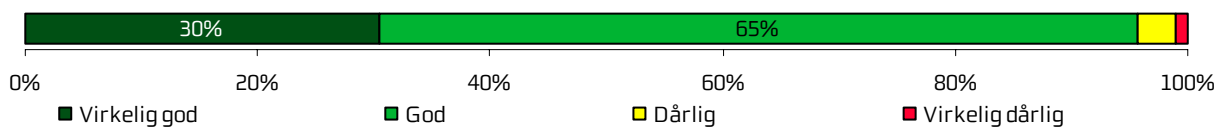
Modtaget skriftlig information (n=181)



Vurdering af skriftlig information (n=136)



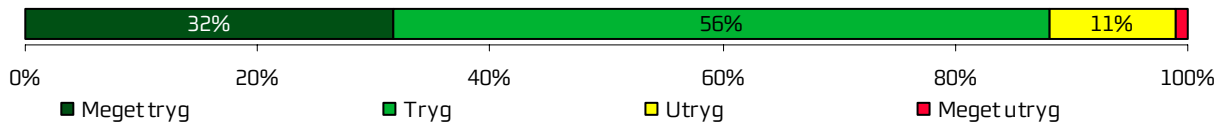
Vurdering af mundtlig information (n=228)



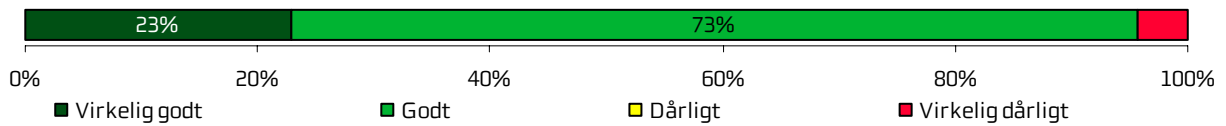
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		75 %	-	79 %	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	94 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	90 %	99 % *	91 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

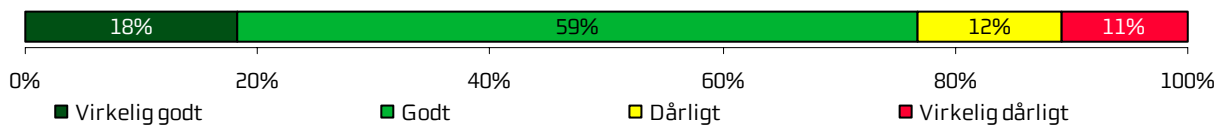
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=226)



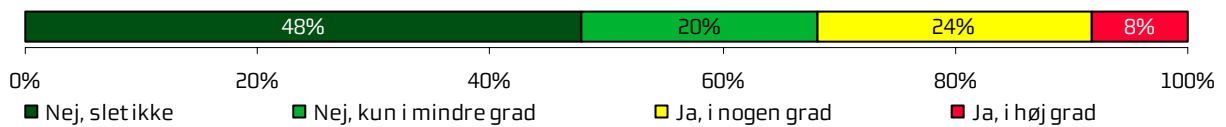
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=86)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=197)

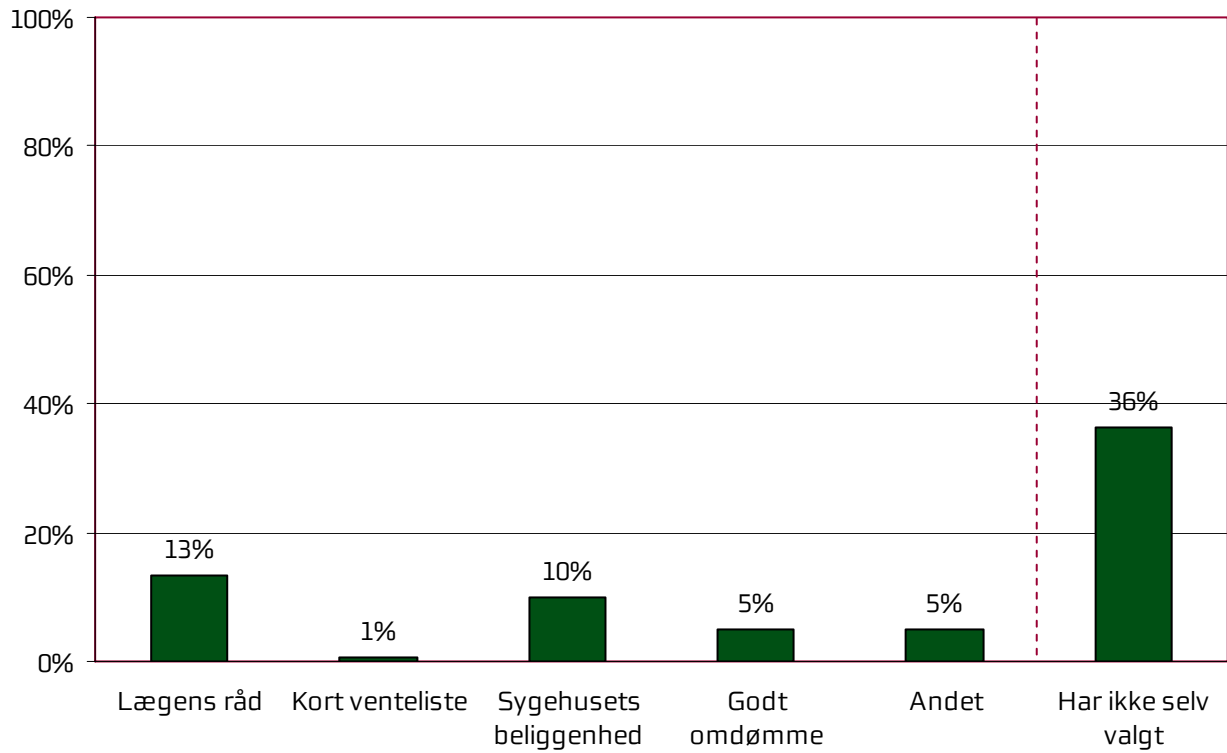




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	86 %	97 % *	88 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		96 %	92 %	98 %	77 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		77 %	70 %	94 % *	75 %	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		68 %	64 %	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.: &gt;&gt;lbmr&lt;&lt;

## 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) 60 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	60%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	41%	43%
Kvinde	59%	57%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	4%	5%
20-39 år	33%	40%
40-59 år	28%	29%
60-79 år	33%	25%
80- år	1%	1%

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

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

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

<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	236		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	96		41%	
Kvinde	140		59%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	10		4%	
20-39 år	77		33%	
40-59 år	67		28%	
60-79 år	79		33%	
80- år	3		1%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	216		96%	
Pårørende	10		4%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	215		93%	
Ikke dansk	15		7%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	90		38%	
Medicinsk Ambulatorium V	131		56%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15		6%	

**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	29	63	6	2	210	16
<b>Køn</b>						
Mand	33	61	4	1	93	2
Kvinde	26	65	7	2	117	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	57	10	0	7	2
20-39 år	18	74	4	3	69	5
40-59 år	26	65	9	0	57	8
60-79 år	39	54	5	1	74	1
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	62	5	2	194	16
Pårørende	11	78	11	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	64	5	2	193	15
Ikke dansk	22	61	17	0	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	30	63	6	0	82	3
Medicinsk Ambulatorium V	29	63	5	3	113	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	67	13	0	15	0

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	32	60	7	1	228
<b>Køn</b>					
Mand	38	60	2	0	96
Kvinde	27	61	10	2	132
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	11	89	0	0	9
20-39 år	24	61	13	2	75
40-59 år	32	59	7	2	64
60-79 år	39	58	3	0	77
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	59	6	1	211
Pårørende	11	78	11	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	61	6	1	209
Ikke dansk	33	52	14	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	40	55	5	0	87
Medicinsk Ambulatorium V	28	62	9	2	126
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	15

**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	24	68	6	2	183	44
<b>Køn</b>						
Mand	28	66	6	0	87	9
Kvinde	21	69	5	4	96	35
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	100	0	0	6	4
20-39 år	16	70	7	7	60	16
40-59 år	24	67	8	0	50	12
60-79 år	33	64	3	0	64	12
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	66	5	3	165	43
Pårørende	11	89	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	66	6	3	164	43
Ikke dansk	14	86	0	0	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	25	67	7	1	76	12
Medicinsk Ambulatorium V	25	66	5	3	95	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	92	0	0	12	3

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	62	2	1	230
<b>Køn</b>					
Mand	37	62	1	0	96
Kvinde	33	62	3	1	134
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	26	62	12	0	10
20-39 år	26	66	4	3	77
40-59 år	31	67	2	0	64
60-79 år	45	55	0	0	76
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	61	3	1	212
Pårørende	11	89	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	62	3	1	210
Ikke dansk	33	67	0	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	35	64	0	1	88
Medicinsk Ambulatorium V	33	62	4	1	127
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	0	0	15

**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	84	16	196	30
<b>Køn</b>				
Mand	93	7	78	17
Kvinde	77	23	118	13
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	62	38	8	0
20-39 år	77	23	71	6
40-59 år	85	15	56	7
60-79 år	91	9	58	17
80- år	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	84	16	178	30
Pårørende	78	22	9	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	84	16	177	29
Ikke dansk	86	14	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	84	16	75	11
Medicinsk Ambulatorium V	83	17	108	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	13	2

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	23	43	24	9	223	0
<b>Køn</b>						
Mand	29	40	22	9	93	0
Kvinde	19	46	26	10	130	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	42	58	0	8	0
20-39 år	15	49	26	10	77	0
40-59 år	21	40	27	13	63	0
60-79 år	36	39	18	7	72	0
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	44	24	8	206	0
Pårørende	0	27	24	49	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	45	22	9	204	0
Ikke dansk	13	22	51	15	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	27	31	29	13	83	0
Medicinsk Ambulatorium V	21	50	21	8	125	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	40	33	0	15	0



**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	9	20	21	50	161	10
<b>Køn</b>						
Mand	17	26	21	36	62	3
Kvinde	4	16	22	59	99	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	0	42	58	8	0
20-39 år	3	15	21	61	62	3
40-59 år	2	21	20	57	47	3
60-79 år	24	27	22	27	41	4
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	8	19	20	52	144	10
Pårørende	13	24	27	36	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	19	23	50	145	10
Ikke dansk	17	25	0	58	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	10	18	16	56	61	0
Medicinsk Ambulatorium V	9	20	23	48	91	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	33	44	22	9	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	5	74	18	2	220	11
<b>Køn</b>						
Mand	8	76	13	3	92	4
Kvinde	4	73	22	2	128	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	87	13	0	9	1
20-39 år	3	76	17	4	70	5
40-59 år	9	69	22	0	63	2
60-79 år	4	76	17	3	75	3
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	76	16	2	201	11
Pårørende	0	60	40	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	6	74	18	2	200	11
Ikke dansk	6	80	14	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	2	79	15	4	85	4
Medicinsk Ambulatorium V	6	72	21	2	120	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	15	0

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	35	28	124
<b>Køn</b>				
Mand	44	39	17	51
Kvinde	32	32	36	73
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	15	70	15	8
20-39 år	26	32	42	50
40-59 år	31	36	34	30
60-79 år	62	29	9	34
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	38	34	27	112
Pårørende	18	49	33	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	37	34	29	114
Ikke dansk	50	50	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	30	45	25	56
Medicinsk Ambulatorium V	41	27	32	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	12

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	40	27	80
<b>Køn</b>				
Mand	38	46	16	37
Kvinde	29	36	36	43
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	6
20-39 år	25	35	40	38
40-59 år	19	42	39	16
60-79 år	68	32	0	18
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	33	41	26	73
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	33	41	27	72
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	27	53	20	45
Medicinsk Ambulatorium V	38	21	42	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	36	9	11

**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	26	60	11	3	204	25
<b>Køn</b>						
Mand	30	59	11	1	87	8
Kvinde	24	61	12	4	117	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	7	68	25	0	9	1
20-39 år	23	56	16	5	70	7
40-59 år	22	63	11	4	58	7
60-79 år	37	58	5	0	64	10
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	59	11	2	186	25
Pårørende	9	80	0	11	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	60	11	2	184	25
Ikke dansk	13	73	7	7	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	33	58	10	0	80	7
Medicinsk Ambulatorium V	22	61	13	5	109	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	15	0

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

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	90	8	230
<b>Køn</b>				
Mand	2	93	5	96
Kvinde	1	88	11	134
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	70	30	10
20-39 år	1	96	3	77
40-59 år	3	81	16	66
60-79 år	0	95	5	75
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	90	9	211
Pårørende	11	89	0	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	92	7	211
Ikke dansk	8	63	29	14
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	0	97	3	89
Medicinsk Ambulatorium V	2	87	11	127
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	14

**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	0	89	11	116	118
<b>Køn</b>					
Mand	0	91	9	51	44
Kvinde	0	88	12	65	74
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	79	21	9	1
20-39 år	0	97	3	35	42
40-59 år	0	68	32	29	38
60-79 år	0	99	1	41	36
80- år	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	88	12	103	112
Pårørende	0	100	0	7	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	91	9	106	108
Ikke dansk	0	64	36	8	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	0	91	9	53	36
Medicinsk Ambulatorium V	0	89	11	55	75
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	8	7

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	57	36	6	1	224	9
<b>Køn</b>						
Mand	62	35	3	0	91	4
Kvinde	54	37	8	2	133	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	35	7	0	10	0
20-39 år	56	33	8	3	75	1
40-59 år	50	40	10	0	64	2
60-79 år	66	34	0	0	72	6
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	37	5	1	205	9
Pårørende	51	29	11	9	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	35	5	1	205	9
Ikke dansk	52	40	7	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	64	31	3	1	86	3
Medicinsk Ambulatorium V	52	40	7	1	123	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	13	7	0	15	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	72	24	3	0	222	12
<b>Køn</b>						
Mand	80	19	1	0	93	3
Kvinde	66	28	5	1	129	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	33	0	0	10	0
20-39 år	65	28	6	1	76	1
40-59 år	66	29	5	0	64	3
60-79 år	83	17	0	0	69	8
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	23	3	1	203	12
Pårørende	42	38	20	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	23	3	1	203	11
Ikke dansk	64	28	8	0	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	75	24	1	0	87	3
Medicinsk Ambulatorium V	69	26	5	1	121	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	0	0	14	1

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	55	38	6	1	231	2
<b>Køn</b>						
Mand	66	32	1	0	94	1
Kvinde	48	41	9	1	137	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	17	72	0	12	10	0
20-39 år	51	39	10	0	76	0
40-59 år	52	38	10	0	67	0
60-79 år	68	32	0	0	75	2
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	39	5	1	212	2
Pårørende	51	29	20	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	38	5	1	211	2
Ikke dansk	54	39	7	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	64	32	3	1	88	0
Medicinsk Ambulatorium V	50	41	8	1	128	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	15	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	56	32	9	2	225	7
<b>Køn</b>						
Mand	62	30	7	1	91	4
Kvinde	53	34	10	3	134	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	48	12	0	10	0
20-39 år	50	33	14	3	77	0
40-59 år	56	31	9	5	66	0
60-79 år	65	30	4	0	69	7
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	33	9	2	206	7
Pårørende	53	9	29	9	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	34	8	3	206	7
Ikke dansk	63	8	29	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	60	29	9	1	86	2
Medicinsk Ambulatorium V	54	34	9	3	125	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	36	14	0	14	1

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	46	43	7	3	208	24
<b>Køn</b>						
Mand	49	43	7	1	87	9
Kvinde	45	44	7	4	121	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	52	38	10	0	10	0
20-39 år	39	49	7	5	69	8
40-59 år	44	40	12	4	60	7
60-79 år	53	42	3	2	67	8
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	43	7	3	192	22
Pårørende	14	61	26	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	44	6	3	188	24
Ikke dansk	46	33	20	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	43	46	10	1	83	6
Medicinsk Ambulatorium V	50	40	6	5	111	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	14	1

**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	85	15	233
<b>Køn</b>			
Mand	84	16	95
Kvinde	86	14	138
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	78	22	10
20-39 år	86	14	76
40-59 år	79	21	67
60-79 år	90	10	77
80- år	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	85	15	214
Pårørende	71	29	10
<b>Modersmål</b>			
Dansk	85	15	213
Ikke dansk	81	19	15
<b>Afsnitsnavn</b>			
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	89	11	90
Medicinsk Ambulatorium V	83	17	128
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	15

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	22	53	22	4	28	3
<b>Køn</b>						
Mand	29	41	22	8	14	1
Kvinde	15	64	21	0	14	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	23	53	23	0	9	1
40-59 år	18	63	18	0	11	1
60-79 år	32	34	17	17	6	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	53	20	4	26	2
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	53	20	4	26	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	25	50	25	0	8	1
Medicinsk Ambulatorium V	21	53	21	5	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

**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	42	32	19	7	210	19
<b>Køn</b>						
Mand	44	31	19	6	90	5
Kvinde	40	33	20	8	120	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	13	29	50	7	9	1
20-39 år	41	29	21	9	66	9
40-59 år	39	35	20	6	64	2
60-79 år	47	32	14	6	68	7
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	33	20	5	193	18
Pårørende	35	21	12	33	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	32	20	7	191	18
Ikke dansk	46	25	21	7	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	45	36	11	8	80	8
Medicinsk Ambulatorium V	40	29	24	7	117	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	38	23	8	13	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	21	67	10	1	148	39
<b>Køn</b>						
Mand	23	66	9	2	66	9
Kvinde	19	68	11	1	82	30
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	28	60	13	0	8	0
20-39 år	9	69	20	3	44	19
40-59 år	29	62	8	0	35	12
60-79 år	22	71	5	2	58	8
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	66	10	2	134	39
Pårørende	0	77	23	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	67	11	2	138	35
Ikke dansk	24	76	0	0	9	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	21	68	11	0	62	11
Medicinsk Ambulatorium V	22	65	10	3	78	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	8	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	75	25	181	52
<b>Køn</b>				
Mand	82	18	72	23
Kvinde	70	30	109	29
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	86	14	8	2
20-39 år	75	25	57	19
40-59 år	66	34	53	14
60-79 år	81	19	60	17
80- år	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	76	24	164	50
Pårørende	55	45	9	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	76	24	163	50
Ikke dansk	67	33	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	87	13	75	14
Medicinsk Ambulatorium V	66	34	97	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	9	6

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	72	3	0	136	1
<b>Køn</b>						
Mand	24	76	0	0	60	0
Kvinde	24	69	6	0	76	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	34	66	0	0	7	0
20-39 år	23	65	12	0	42	1
40-59 år	24	76	0	0	36	0
60-79 år	23	77	0	0	49	0
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	71	3	0	124	1
Pårørende	0	81	19	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	71	4	0	124	1
Ikke dansk	20	80	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	27	70	3	0	64	1
Medicinsk Ambulatorium V	21	76	3	0	63	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	0	9	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	30	65	3	1	228
<b>Køn</b>					
Mand	37	61	2	0	92
Kvinde	26	68	4	2	136
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	17	83	0	0	10
20-39 år	30	67	3	0	74
40-59 år	26	68	5	2	67
60-79 år	36	59	3	1	74
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	31	64	4	1	209
Pårørende	20	80	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	66	4	1	208
Ikke dansk	34	58	0	7	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	38	63	0	0	88
Medicinsk Ambulatorium V	26	67	6	2	125
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	15

**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	32	56	11	1	226
<b>Køn</b>					
Mand	37	58	6	0	93
Kvinde	28	55	15	2	133
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	11	55	34	0	9
20-39 år	31	50	19	0	76
40-59 år	36	54	8	2	65
60-79 år	33	63	3	1	73
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	55	11	1	208
Pårørende	22	58	20	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	58	10	1	207
Ikke dansk	33	39	20	7	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	34	59	7	0	88
Medicinsk Ambulatorium V	30	54	14	2	125
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	62	8	0	13

**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	23	73	0	4	26	9	193
<b>Køn</b>							
Mand	28	64	0	8	14	5	74
Kvinde	17	83	0	0	12	4	119
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	1	7
20-39 år	11	89	0	0	10	1	65
40-59 år	-	-	-	-	3	3	58
60-79 år	21	79	0	0	9	4	62
80- år	-	-	-	-	2	0	1
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	24	71	0	5	21	7	182
Pårørende	-	-	-	-	4	1	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	23	72	0	5	22	6	180
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3	9
<b>Afsnitsnavn</b>							
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	31	69	0	0	13	2	72
Medicinsk Ambulatorium V	17	75	0	8	12	6	108
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	13

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	18	59	12	11	86	146
<b>Køn</b>						
Mand	20	65	9	6	36	59
Kvinde	17	54	15	15	50	87
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	8
20-39 år	12	38	26	25	30	46
40-59 år	18	64	9	9	23	44
60-79 år	25	71	4	0	28	48
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	58	13	11	75	138
Pårørende	0	66	16	19	6	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	58	13	11	76	136
Ikke dansk	27	49	11	13	8	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	13	68	10	10	31	58
Medicinsk Ambulatorium V	22	53	12	12	49	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	0	6	9

**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	48	20	24	8	197	36
<b>Køn</b>						
Mand	55	19	18	8	77	17
Kvinde	43	21	27	8	120	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	36	11	13	9	1
20-39 år	48	16	31	5	71	6
40-59 år	42	27	15	15	55	11
60-79 år	53	16	26	5	59	18
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	20	25	8	181	33
Pårørende	56	12	22	10	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	20	24	8	178	35
Ikke dansk	43	14	28	15	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	54	18	18	9	76	12
Medicinsk Ambulatorium V	44	21	27	8	109	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	25	0	12	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 Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede ved sidste besøg en ventetid på over 60 minutter, da afdelingen var forsinket. Jeg synes ikke, jeg blev informeret godt nok, og jeg var ved at frygte, at jeg var blevet "glemt". Jeg måtte selv forhøre mig ved sekretæren om, hvad der skete. Ellers var alt ok.	Godt
2	Jeg føler mig meget tryk ved mine besøg på afdeling.	Virkelig godt
3	Personalet laver et rigtig godt stykke arbejde, og pigerne løber stærkt for at nå det hele.	Virkelig godt
4	Jeg har bemærket en problematik omkring at få taget blodprøver inden ambulatoriebesøget. Åbningstiderne i By-laboratoriet er kl. 7.30-14.30 - det er ikke til at nå, hvis man har normale arbejdstider! Samt er det meget svært at få en parkeringsplads - det er alt i alt meget tidskrævende at få taget noget så simpelt som en blodprøve!!	Godt
6	Er for det meste på medicinsk afdeling V, som er super venlig, også selvom man til tider godt kan fornemme, de har skide travlt. Så alt i alt, super FLOT.	Godt
7	Kaotiske parkeringsforhold ved hvert besøg (fire gange).	Godt
10	Særlig tak til: NN1 og NN2 - fantastiske læger, som lytter til deres patienter. NN3 og NN4 - sygeplejersker, som ser den individuelle patient. Er tryk ved deres sygepleje.	Virkelig godt
11	Patienterne bør være tilknyttet en fast læge samt sygeplejerske, sådan at patienterne har mulighed for at opbygge et tillidsforhold til de mennesker, som skal behandle dem. Desuden går meget tid til spilde, idet lægen først skal læse journalen om patienten igennem, når patienten kommer ind til samtale, hvilket er uprofessionelt, og lægen virker utroværdig, da han/hun dermed ikke har de rette informationer om behandlingsforløbet. Er der aftalt en telefonkonsultation, ville det være til stor hjælp for patienterne, hvis der bliver aftalt et tidspunkt, hvorpå denne vil finde sted.	Godt
16	Nedbring ventetid. Mulighed for at få samme læge hver gang. Sygeplejerskerne er altid rigtig søde! NN var den bedste læge.	Dårligt
19	Jeg ved ikke, hvad ambulatoriet evt. skulle gøre bedre. Jeg accepterer ventetider, da det er et hospital, og akutte hændelser kan opstå. Jeg synes, jeg bliver behandlet fantastisk godt af alle jeg har kontakt med, hver gang jeg kommer (en gang i måneden).	Godt
22	Generelt har det været gode oplevelser, selvom der er frygtelige ventetider for det meste! Det mest frustrerende er ikke at kunne komme igennem på telefon nogle gange, når man har fået lovning på svar på sine prøver osv. Ikke at kunne tale med samme læge som er inde i éns situation bedre end andre! Og måske mest vigtigt - bedre kommunikation! Jeg får én ting at vide for kun at få noget andet at vide fra anden læge/sygeplejerske! Det giver ikke én mere ro i sind og krop!	Godt
23	Ambulatoriet arbejder utrolig godt på trods af de evindelige økonomiske nedskæringer. At medarbejderne bevarer humøret og løfter arbejdsbyrden er ikke mindre end fantastisk.	Godt

-  24 Jeg synes, at det er for lang tid at skulle vente en måned på svar fra undersøgelsen. Dårligt
-  25 Synes, det er et meget kompetent personale på afdelingen. Godt
-  28 Jeg er SÅ ked af, at jeg ikke har én eller måske to faste læger. Det er frygteligt frustrerende at komme til en ny læge hver gang. Og hele min opfattelse af besøget afhænger af, hvilken læge jeg kommer ind til. Er enkelte gange gået MEGET utryk og ked af det hjem. Får næsten altid at vide hvem jeg skal ind til næste gang, og når jeg så kommer, er det alligevel en ny læge. Det er håbløst at komme igennem per telefon, og hvis man så endelige kommer igennem, er det umuligt at tale med en læge. Og der bliver ikke altid ringet tilbage, selvom det er lovet. Jeg ringer kun, hvis jeg føler, jeg virkelig har brug for at tale med en læge, og så er det rigtig træls ikke at kunne få fat i jer!
-  29 1. Sørge for, man har en fast læge, så man ikke skal ind til ny hver gang. Det samme gælder med sygeplejerskerne. 2. Er der aftalt en telefonkonsultation, ville det være til stor hjælp for patienterne, at der er aftalt et tidspunkt, hvorpå denne vil finde sted. Godt
-  31 Jeg har manglet en synlig kontaktperson i forløbet og en fast læge. Jeg har været inde ved en forskellig læge næsten hver gang, og det er problematisk, hvis de har forskellige meninger omkring f.eks. medicin. Godt
-  32 Se på, om indkaldelse til blodprøvetagning, CT-scanning og konsultation kan foretages samme dag, i stedet for, at jeg skal køre den lange vej [] med en uges mellemrum. Dårligt
-  33 På V er de meget imødekommende, og jeg har en fin fornemmelse af, at de er yderst kompetente. Godt
-  36 Jeg er stort set meget godt tilfreds. Dog har forløbet været noget langvarigt, ca. seks måneder. Jeg er bevidst om, at der er et stort pres på systemet. Dog oplever jeg perioder på to til tre måneder, hvor der ikke er plads til at afslutte mit forløb. Jeg tror, det bunder i stor belastning i bygning fem, øverst oppe. De gør et flot arbejde, men jeg ventede tre måneder. Jeg er super tilfreds med hjælpen, jeg har fået. Virkelig godt
-  38 Efter at jeg er kommet i behandling for [sygdommen] på afdeling V, har jeg fået det så godt, at jeg de facto har fået en helt ny tilværelse, hvor jeg ikke mærker spor til min sygdom (eller næsten ikke). Jeg er i stand til at varetage mit arbejde, [som er på fuld tid], uden nogen som helst form for støtte. Jeg har tænkt mig at blive på arbejdsmarkedet så længe jeg kan (70?). Foruden arbejdet rejser jeg meget [til udlandet], og har i det hele taget et overskud, som jeg ikke har oplevet tidligere, dvs. før jeg blev diagnosticeret og kom i behandling. Virkelig godt
-  39 De, som arbejder på Medicinsk Afdeling V, ambulatorium, fortjener stor ros. De er behagelige personer, som gør et godt job. Virkelig godt
-  40 Når man tager hjem, får man altid at vide, at man skal ringe hvis der opstår problemer. Men det er næsten umuligt at komme igennem på telefonen uden for den time, hvor der er åbent. Og man skal ringe op utallige gange (opkaldsavgift = 1 kr. pr. gang), da der ikke er en telefoncensor/kø. Dette er også et problem, da man jo også skal forsøge at passe sit arbejde, og under tiden må man så prøve igen næste dag. Så kan vi ikke sådan få en mailadresse, så man kan sende en besked om at man har brug for et opkald. Det vil gøre alting meget nemmere. Det kan jeg ikke vurdere
-  42 Den [] læge, jeg var inde hos, gav sig god tid til at svare på alle mine spørgsmål trods travlhed i ambulatoriet. Dette havde en stor betydning for mig. Godt














ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
✎	1 En god ting ville være, hvis lægen i ambulatoriet kendte bare en smule til ens sygdom - i det mindste havde set lidt i ens journal. En anden god ting ville være så vidt mulig at have kontakt med samme læge, i det omfang det nu kan lade sig gøre. Det ville give større tryghed og større mulighed for at få kureret sin sygdom/lidelse.	Dårligt
✎	2 Bedre samarbejde med andre afdelinger samt praktiserende læge. Bedre behandlingsforløb: Samme læge eller bedre overførelse af patientinformation til ny læge, samt information til patient herom. Information om lange ventetider, med forventning om cirka-ventetid, fx 30 minutter eller mere. Godt venteværelse.	Virkelig dårligt
✎	5 Sikre at så vidt som muligt, at EN læge har med patienten at gøre, så de ved, hvad der er sket/undersøgt for. Automatisk skrive en op til afbudstider. Skrive en op til undersøgelse straks efter samtale på ambulatoriet.	Virkelig dårligt
✎	9 Jeg synes, det er problematisk, at jeg næsten aldrig har den samme læge, selvom det er hende, jeg bliver lovet tid hos hver gang. Det gør, at lægen, der modtager mig, ikke kender mit sygdomsforløb, spørger meget og kommer med idéer, som min egen læge aldrig før har nævnt, hvilket gør, at jeg bliver i tvivl. Men de er alle gode til at lytte!	Intet svar
✎	10 Jeg har mødt mange venlige og kompetente læger - måske kunne det være rart at have en fast læge. Sygeplejersken bruger tid på at booke mig en tid hos en bestemt overlæge, men ham har jeg ikke set i flere år!	Godt
✎	13 Jeg har en gennemgående læge. Det vurderer jeg som meget godt.	Virkelig godt
✎	15 Manglende svar på undersøgelser.	Godt
✎	17 Ved mine sidste besøg blev jeg lovet at komme til samtale hos en bestemt læge. Men på trods af, at jeg ringede få dage forinden alle gange for at sikre mig dette, blev jeg samtlige gange mødt af forskellige læger. Det, mener jeg ikke, er tilfredsstillende, men derudover er jeg meget positivt stemt overfor ambulatoriet.	Godt
✎	18 Jeg vil gerne sige tak til personalet for deres professionelle og imødekommende måde at være på.	Virkelig godt
✎	19 Bedre opfølgning. Mere fokus på, at man kommer ind til den samme læge. Lægen skal høre mere efter, og lytte i stedet for at kigge på sygdomstal og i bøger. Første gang jeg var inde ved jer, blev jeg sendt ind til en læge NN, der ikke forstod mig, og jeg forstod heller ikke hende. Hun var ubehøvelig og virkede vred på mig, da hun ikke kunne forstå, hvorfor jeg sad der, siden mine tal var fine. Meget dårlig behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	20 Jeg har fortsat ikke fået en diagnose, jeg har haft ufattelig mange forskellige læger, så det virker ofte meget tilfældigt, hvad der skal ske, og de læger, som skal tale med mig, har ikke tid eller indsigt i forløbet. Det skal dog siges, at den sidste læge virkede interesseret.	Dårligt
✎	21 Jeg kunne måske godt tænke mig en kontaktperson oppe på afdelingen, en sygeplejerske f.eks.	Godt
✎	22 Der er stort set altid rigtig lang ventetid, hvilket der klart burde gøres noget ved. Træt af at bruge	Godt









så lang tid hver gang, når jeg i virkeligheden kun er inde til samtale fem til ti minutter.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 23 | Dette besøg var specielt. Jeg har løbende gået til kontrol og været godt tilfreds bortset fra en periode, hvor jeg på trods af aftale med en sygeplejerske/sekretær ikke blev indkaldt og havde svært ved at "komme ind i systemet" igen. Jeg har en fornemmelse af, at det beror på en enkelt persons manglende kompetence og efterfølgende forsøg på at skjule sine fejl.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 24 | Jeg var på [et] Sygehus og blev så enig med dem om, at jeg skulle være [på et andet hospital], da de vidste mere, og det er det bedste jeg nogensinde har gjort. Jeg synes, der er styr på tingene, men synes kun der er styr på det, når man har en fast læge. Det er forvirrende, når man skal til forskellige læger hver gang. NN er god til at kalde ind til tiden, og jeg føler, at hun ved, hvad hun taler om, og har forberedt sig.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 25 | Jeg er opereret og er efter endt operation til løbende kontroller i ambulatoriet med meget stor tilfredshed, ligeledes kan jeg altid få et godt råd ved anden sygdom.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 26 | Professionelt personale, der arbejder som team.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 27 | Jeg har været næsten FOR godt behandlet. Da jeg [sommer] skulle til samtale, og mine blodprøver var helt normale, tænkte jeg, at I bare kunne have ringe/skrevet til mig. Der var ingen grund til, at jeg, som er helt i stand til at klare mig med en hurtig tilbagemelding, skulle optage en læges tid. Jeg var jo ikke engang syg. :)   | Virkelig godt            |
| ✎ | 28 | Har typisk oplevet lang ventetid i forbindelse med konsultationer, vel vidende at der er mange faktorer, som påvirker dette. Ventetiden mellem en eventuel scanning og konsultation opleves meget varieret - til tider meget lang.   | Godt                     |
| ✎ | 29 | For mig er tryghed at se den samme læge hver gang i et behandlingsforløb og ikke hver gang at skulle forklare det hele til endnu en ny læge. Dette med at komme ind til skiftende læger er det eneste, jeg har oplevet, og også det der gør, at min oplevelse af ambulatoriet overordnet set er dårlig.  | Dårligt                  |
| ✎ | 30 | Venlig og fri omgang med personalet. O.k.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 32 | For mig er det altafgørende, at jeg møder min kontaktlæge. Jeg har i flere år fået tid i hans ambulatorium, men han har ikke været på arbejde. For mig kan det have betydning, at jeg bliver informeret om, at han ikke er i ambulatoriet den dag, jeg skal komme, så jeg kan indstille mig på, at det er en anden læge, jeg skal møde, eller at jeg kan få en anden tid. Det, der gør mig tryk, er, at jeg kan kontakte ambulatoriet, hvis der opstår problemer i forhold til min sygdom. Det regner jeg med stadig gælder, selvom der er sket ændringer. | Godt                     |
| ✎ | 34 | Bedre information om undersøgelsen - modtog et standardbrev, som ikke helt svarede til den undersøgelse, jeg fik. Tydelig markering af, hvor man kan/skal henvende sig. Bedre information om ventetiden når man ankommer. Når man ringer om information, ved den, man får fat i, ikke nok til at kunne hjælpe.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 35 | Jeg har flere gange været udsat for, at man har glemt at rekvirere relevante blodprøver inden mit besøg, så jeg ikke får ordentlige svar på mine blodprøver.   | Godt                     |
| ✎ | 36 | Jeg er heldig at have to læger i ambulatoriet, som kender min sygdomshistorie og behandling, og det er altså nemt at få kontakt til dem via e-mail. Det betyder meget ikke at skulle igennem adskilli-   | Godt                     |

## Bilag 5




ge personer for at få svar eller en aftale.

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|    | 38 | Jeg synes, man bliver godt orienteret.  | Godt                     |
|    | 39 | Fra det blev besluttet, at jeg skulle have lavet en biopsi, og til jeg fik den lavet, gik der kort tid. Det syntes jeg var meget positivt.  | Godt                     |
|    | 41 | Jeg har tidligere kun gode erfaringer med min afdeling og taler altid rosende om personalet der. Men jeg var skuffet over ventetiden, og da jeg kom til, følte jeg ikke, at jeg fik den vejledning omkring min medicin, som jeg havde brug for.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 43 | Jeg synes, ambulatoriet har været meget dygtige. Alt personale har været meget oplysende omkring hele mit forløb, og det vil jeg gerne sige dem tak for.  | Virkelig godt            |
|    | 44 | Venligt, imødekomende personale. Ærgeligt med lægeskift - det mærkes at nogen mere med end andre. Dejligt, at man kan ringe ind med tvivl om symptomer og så blive ringet op!   | Virkelig godt            |
|    | 45 | Jeg er i bund og grund meget tilfreds!  | Virkelig godt            |
|    | 46 | Det opleves godt, at jeg i mange år har talt med den samme læge. Det opleves trygt, at jeg har en aftale om, at jeg kan henvende mig selv direkte, hvis jeg får det dårligt akut.   | Godt                     |
|   | 47 | Jeg har oplevet MANGE forskellige sygeplejersker og tre forskellige læger. Alle søde mennesker. Men jeg har oplevet en tilsyneladende hårrejsende mangel på styring og kommunikation. Hvis jeg ikke havde kunnet spørge/svare for mig, ville jeg være løbet ind i problemer med behandlingen. Mange i afdelingen har gjort det samme (dobbeltarbejde, overlappning). - Beskeder er gået tabt og kendskabet til, hvad andre har sagt er gået tabt. Også i computersystemer, der ikke taler sammen. SÅ gode kræfter burde kunne forenes til gavn for såvel patienter som personale. Men jeg kommer trygt og gerne tilbage - trods alt.  | Godt                     |
|  | 48 | Hvis der var mere tid til rådighed, ville jeg sætte pris på at have en kontaktsygeplejerske, som kunne være den røde tråd i mit behandlingsforløb. Som et stort problem vil jeg nævne følgende: Hvis man i hverdagen skal ringe til ambulatoriet og eksempelvis have justeret sin medicin, kan det være meget tidskrævende at komme igennem pr. telefon. Man skal tale med en sekretær for at blive stillet om til en sygeplejerske, som skal give lægen besked om at kontakte mig/patienten. Man kan vente i dagevis på samtalen. Man har hele tiden sin mobil i nærheden og åben i tilfælde af, at lægen ringer. Den praksis kunne jeg tænke mig ændret, så man kunne blive orienteret om en tidsramme for opkaldet. Vedrørende personalet, læger sygeplejersker etc. har jeg altid mødt venlighed. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 50 | Undersøge kostens betydning ved kroniske sygdomme og indgå i forsøg med patienter, der ønsker at "teste" kostens betydning for sygdomssymptomerne.  | Godt                     |
|  | 52 | Mere fokus på det tværfaglige arbejde. Sætte sig mere ind i patientens sygdom, samt selve forløbet. Mindre ventetider.  | Dårligt                  |
|  | 53 | Bedre skiltning om, hvor man skal melde sin ankomst. At lægerne bruger bare fem minutter på ens journal, inden man bliver kaldt ind. Dybt frustrerende, de ikke ved, hvad de har med at gøre. Der skal lige siges, alle sygeplejerske, jeg har mødt, har været utrolig hjælpsomme og søde.  | Godt                     |
|  | 56 | Besøget kunne blive bedre, hvis ventetiden var kortere, og hvis det var den samme læge hver gang. Lægerne er fantastisk dygtige.  | Godt                     |



-  57 Efter samtale med lægen beder jeg sygeplejersken, om hun vil udlevere to flasker væske, jeg skal indtage i forbindelse med en undersøgelse. Svaret er, at normal praksis er, at det bliver sendt til patienten. Flaskerne står på hylden i enten samme lokale eller lige ved siden af. Tåbeligt at bruge penge på porto, når man som patient blot prøver at hjælpe. Godt
-  59 Der er utrolig meget ventetid fra man kommer ind i ventestuen, til man bliver kaldt ind. Det er spild af patientens tid. Jeg synes desuden, at det er mærkeligt at indkalde tre patienter til den samme tid, når det er åbenlyst, at alle ikke kan komme ind på samme tid. Jeg synes, at det er vigtigt at sikre sig, at patienten får sin information om en pågældende undersøgelse. Det kan jeg ikke vurdere
-  60 Sygeplejersken er ALTID sød og hjælpsom. Jeg får følelsen af, at der ikke er nogen dumme spørgsmål. Jeg føler altid, jeg er velkommen til at ringe ved selv det mindste. Godt
-  61 Fantastiske sygeplejersker, der lytter, hjælper og gør hvad de kan. Godt
-  62 Jeg tror, alt er godt, men jeg skiftede mellem mange læger. Hvis kun én læge behandler en person, bliver det bedre, tror jeg. Godt
-  63 Jeg er meget tryk ved at have mine ambulante besøg i Århus. Føler at personalet ved, hvad de taler/informerer omkring mit lidt sjældne sygdomsforløb. Godt
-  64 Da jeg sidst var inde og få lavet en tarmundersøgelse, tog de imod min kritik af afføringsmidlet. Jeg stoler på, at det er taget i mente, når jeg skal ind og have lavet en ny undersøgelse. Virkelig godt
-  66 Jeg tror, han hed NN. Ved andet besøg fik jeg en særdeles god og omsorgsfuld behandling af en læge, som i den grad tog sig af mig. Godt
-  67 Der blev lovet en bestemt læge, men der har været flere end otte forskellige. Så hvis de ikke kan overholde deres aftaler, var det bedre de ringede afbud eller gav et telefonisk svar. Virkelig dårligt
-  68 Personalet kan godt udtrykke sig bedre om f.eks. sygdom, hvad der kan ske, risikoforhold osv. Det gør en utryk at tage fra sygehuset, hvis man føler, at man ikke har fået forklaret noget ordentligt, så det er forståeligt. Godt

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

-  1 Få kortet ventetiden af. Lægerne var gode til at forklare mig om min situation. Dårligt
-  2 For mit vedkommende får jeg en indkaldelse til undersøgelse, som skal foretages med jævne mellemrum. Jeg får tilsendt papirer på blodprøver, der skal tages inden undersøgelsen, og jeg skal faste. Det fungerer fint. Denne undersøgelse er et led i min kroniske sygdom. Al personale, jeg er i berøring med, er venlige, rare og i godt humør. Der er også plads til smil og latter. En positiv oplevelse når man nu skal til undersøgelse. Godt
-  3 Ambulatoriet skal sørge for at samarbejde med de øvrige behandlingssteder (regioner)/egen læge med videre. Det må være et krav, at computerne i det mindste kan tale sammen, da det åbenbart er det eneste kommunikationsværktøj! Arbejdstempoet er KATASTROFALT HØJT! En afdeling i regionen blev uventet nedlagt, og patienterne blev herefter fordelt på de afdelinger, der så var til rådighed. Dårligt

## Bilag 5

-  4 Ambulatoriepersonalet har altid været venligt og imødekommende de gange, jeg har haft brug for hjælp og oplysninger. Når personalet på ambulatoriet ikke kan hjælpe en patient, eller en praktiserende læge, var det måske en idé at lave et kontrolsystem, hvor den behandlende læge skulle give besked til ambulatoriet, når han havde kontaktet sin patient eller dennes praktiserende læge. Det ville kunne spare meget af ambulatoriepersonalets tid. Godt
-  5 Være diskrete i venteværelset angående spørgsmål om afføring og private ting. Sørge for at have IKKE-gennemsigtige plastikposer til bakker (til opsamling af afføring). Dejligt at sygeplejerskerne er smilende og omsorgsfulde. VIRKELIG betydningsfuldt når man er syg og ret ked af det. Dejligt at lægen og sygeplejerskerne giver sig god tid til eventuelle spørgsmål ved kontrolbesøg, man føler at det bliver taget seriøst, at man kommer med eventuelle spørgsmål. Gik på et tidspunkt til et []forsøg og sygeplejersken NN var virkelig grundig og sød og meget behagelig og synes bestemt at [vedkommende] skal have en masse ros! Godt























## Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
3	Har været hos afdelingen så mange gange, gennem [flere år].	Virkelig godt
6	Jeg var lidt omtåget og blev akut indlagt.	Godt
19	Jeg har fundet en skriftlig indkaldelse til ambulans konsultation i september. Der står ikke noget om eventuelt ventetid. Min erfaring siger mig, at der kan være en halv til trekvart times ventetid. Sidste gang da jeg skulle have en koloskopi havde jeg tid [om formiddagen], og kom først til operationsstuen [halvanden time efter], uden at være orienteret om ventetid.	Godt
20	Rigtig dejlige, søde sygeplejersker.	Godt
22	Noget rod, ingen vidste hvordan og hvorledes! Der gik lang tid, før der kom styr på, hvad der skulle ske, og hvem jeg skulle snakke med!	Godt
23	Jeg er kommet på ambulatoriet jævnligt [i mange år], så jeg kender stedet, og de kender mig.	Godt
24	Nogle måneders ventetid for at komme til koloskopi efter udskrivelse med diarré.	Dårligt
25	Fik ingen information om ventetiden.	Godt
26	Jeg er kommet på afdeling V i mange år og har ALDRIG oplevet sure miner. Jeg er altid blevet modtaget venligt og professionelt. Et rent 13-tal!!	Godt
36	Informationen var klar og tydeligt. En opfordring om at benytte offentlige transport muligheder havde gjort det unikt.	Virkelig godt
38	Jeg har været tilknyttet afdeling V Dagafsnit i [flere] år. Jeg oplevede det første besøg som utrolig tryghedsskabende. Efter en akut operation på anden afdeling og efterfølgende diagnose var det en utrolig god oplevelse at komme i behandling på afdeling V Dagafsnit.	Virkelig godt
39	God skriftlig information.	Virkelig godt
40	Man får en dato i et brev, og så hører men jo da ikke mere fra ambulatoriet, førend man møder ind.	Det kan jeg ikke vurdere

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
1	Man bliver dårligt oplyst, om man skal møde på ambulatoriet på afdelingen eller i den nye bygning.	Dårligt
5	Fik at vide, jeg kunne komme til om to uger. Fik en tid [meget senere]. Denne blev dog [forkortet]. De næste gange har været endnu værre.	Virkelig dårligt

## Bilag 5





















	6	Jeg er ikke blevet informeret om ventetider.	Godt
	9	Mener ikke, jeg blev informeret om noget. Lægen undskyldte for forsinkelsen, da hun modtog mig.	Intet svar
	11	Alt foregik flot.	Godt
	13	Efter indlæggelse overført til ambulans behandling, altså ingen ventetid.	Virkelig godt
	14	Jeg blev ikke informeret om ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
	16	God, venlig modtagelse. Informativ.	Virkelig godt
	18	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig godt
	22	[ ] Kom efter flytning til anden by ind med det samme. Overflytningen af alle journaler tog dog en del længere tid.	Godt
	23	Der er ikke tale om første besøg, da jeg har været patient i ambulatoriet [i mange år]. Jeg kom denne gang i ambulatoriet pga. akut opståede smerter og blev denne gang indlagt og overflyttet til anden afdeling.	Virkelig godt
	25	Man er jo altid lidt spændt på resultaterne, men jeg har altid i mit lange forløb følt mig vældig godt behandlet.	Virkelig godt
	32	Det er over ti år siden.	Godt
	33	Blev ikke informeret angående ventetider.	Godt
	34	Det er svært at vide, hvor man skal henvende sig eller melde sin ankomst, når der ikke er skilte eller lignende.	Det kan jeg ikke vurdere
	36	Første besøg var [flere år siden].	Godt
	38	Jeg er blevet orienteret grundigt inden besøget. Det, synes jeg, er meget positivt. De er altid venlige og smilende. Man føler sig velkommen.	Godt
	41	De kom et par gange og sagde, at nu kunne der ikke gå længe før det var min tur - en læge kom også og gav min datter et stykke legetøj, mens vi ventede. Jeg ventede fem kvarter, fordi lægen (som jeg ellers sætter utrolig stor pris på) ikke vidste jeg var kommet og derfor var gået hjem.	Det kan jeg ikke vurdere
	46	Mit første besøg er [mange] år siden. Der var ikke lang ventetid.	Godt
	48	Jeg fornemmede stor travlhed på afdelingen. Jeg tror, personalet gjorde deres bedste over for mig.	Det kan jeg ikke vurdere
	49	Kommer en gang om året (i mange år). Når jeg forlader afdeling V, har jeg ny mødetid et år frem.	Virkelig godt
	51	Det er mange år siden jeg kom på V. ambulatoriet første gang, men jeg husker det som svært at finde ud af, hvor jeg skulle henvende mig.	Godt

- |   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 55 Venlig og imødekommende.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 58 [] Dette efterår var en kontroltid.  | Godt                     |
| ✎ | 59 Jeg synes, at det var meget svært at overtale egen læge til at henvise til ambulatoriet, selvom symptomerne blev værre og værre. Det var en lang ventetid inden man kom i behandling og lang ventetid, inden man får stillet en diagnose.            | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 60 Jeg bestilte selv tiden. Tiden var til en årlig kontrol.   | Godt                     |
| ✎ | 62 Jeg har haft masser af ventetid og blev i dårligt humør.   | Godt                     |
| ✎ | 63 Fik ikke information omkring ventetid, fik en dato per brev. Der var lidt ventetid, men jeg blev godt modtaget af sygeplejerske/lægen. Fik en god snak med lægen. Følte, at der var tid til mig, og at jeg blev hørt på. Alt i alt en god oplevelse. | Godt                     |
| ✎ | 65 Men der manglede besked om, at ambulatoriet var flyttet til en anden bygning.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 66 Ventetiden er lang, fire til fem måneder.  | Godt                     |

## Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus





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

ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
3	Kender de fleste af "pigerne".	Virkelig godt
5	Sekretæren er skide sur. Ingen information om ventetid.	Dårligt
6	Sød og smilende.	Godt
15	Efter modtagelse fik jeg at vide, at lægen ville komme og snakke, inden operationen. Han kom dog ikke. Samme tilfælde med lægen NN.	Intet svar
17	Jeg er kommet i dag-afsnittet og ambulatoriet med få måneders mellemrum i mange år, og det har hele vejen været en positiv oplevelse (når man nu alligevel er blevet kronisk syg). Specielt vil jeg fremhæve, at jeg er blevet "holdt i hånden" af den samme sygeplejerske i alle disse år. Ligeledes har det været det samme team af læger, der har tilset mig. Kun positivt at sige herfra.	Virkelig godt
18	Virker upersonligt.	Godt
19	Hele personalet er søde og imødekommende.	Godt
22	Mødte som regel flinkt og imødekommende personale! Dog var der nogen, som enten var alt for stressede eller har arbejdet for mange timer, hvilket selvfølgelig giver en følelse af, at man enten er i vejen eller ikke er velkommen!	Godt
23	Jeg kender de fleste sygeplejersker. Nogle er mere åbne end andre, men generelt er de utrolig flinke.	Godt
33	Meget venlig og imødekommende.	Godt
35	Nu har jeg været indlagt en del gange, og jeg synes, personalet er utroligt søde. Der bliver taget godt hånd om én.	Intet svar
36	Nej, den var virkelig god.	Virkelig godt
38	Jeg blev grundigt informeret og fik svar på alle mine spørgsmål. Jeg blev også informeret om CCF-samt IBD-skolen. Har haft glæde af begge dele [].	Virkelig godt
39	Havde en fast sygeplejer, som fulgte med mig under opholdet. Hun var virkelig hyggelig og forstående.	Virkelig godt
41	De havde kontrol over hvem, man skal ind og tale med osv.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk

	1	Man afleverer sin indkaldelse og får besked om at tage plads i venteværelset, så ville nok nærmere svare "ok".	Dårligt
	2	Ingen information om LANG ventetid, så følte ind imellem at jeg var blevet glemt. Ventede ofte over 60 minutter.	Virkelig dårligt
	5	Første gang var det godt. De spurgte ind til mit forløb, siden gik det ned af bakke.	Virkelig dårligt
	8	De havde alt for travlt med alt muligt andet end modtagelsen.	Godt
	9	Altid glad og smilende personale.	Intet svar
	12	Godt tilfreds.	Godt
	18	Imødekommende og hjælpsom.	Virkelig godt
	19	Der var ikke god, men heller ikke dårlig. Sådan lige midt imellem.	Det kan jeg ikke vurdere
	22	Meget imødekommende og venlige. God tid til hver patient. Obs! Det gamle ambulatorium. Det nye/den del, der er rykket, kan jeg slet ikke lide, og der er jeg desværre tilknyttet lige nu!	Godt
	25	Altid stor ekspertise og roligt forløb.	Virkelig godt
	27	Sød og grundig læge. Omhyggelige forklaringer.	Virkelig godt
	28	Modtagelsen var ikke bemandet, medførende ventetid.	Godt
	30	Kommer frit.	Virkelig godt
	31	Det kommer meget an på, hvem der modtager én.	Virkelig godt
	32	Efter at have fået en diagnose, kunne jeg slet ikke overskue, at skulle ind i hospitalsregi og overtalte derfor min egen læge, til at stå for behandlingen i samarbejde med en sygehus afdeling. Det var ikke løsningen, da det er en specialafdeling, der skal stå for behandlingen. Jeg fik en tid i ambulatoriet efter nogle måneder til en snak med læge NN og han forstod at give mig tid, til hvad det indebar med de undersøgelser og behandlinger, der skal til. Han blev min kontaktlæge ikke bare på papir de næste år.	Godt
	36	Husker det ikke.	Godt
	53	Det virker som om, der er meget forvirring. Man siger et sted, man er kommet/mødt op og får at vide, det er et andet sted, som så sender en tilbage igen. Det bevirker, at det virker utrolig frustrerende.	Godt
	54	Stor venlighed og gode informationer.	Virkelig godt
	55	Venlig og god.	Virkelig godt
	58	Jeg ventede dog cirka ti minutter, inden jeg fik kontakt til sygeplejerske, fordi hun talte i telefon, da	Godt

## Bilag 5

jeg kom. Herfra blev jeg anvist for mig nyt ambulatoriet. Her kontakt med det samme.














	59	Jeg synes, at der er meget dårlig organisering med hensyn til tider og ventetid. Jeg oplevede, at der var tre sat til den samme tid, og vi skulle alle ind til den samme læge. Jeg oplevede også dårlig kontakt mellem afdelingerne. Da den afdeling, der skulle undersøge mig, ikke havde fået besked om ændring af tider, måtte jeg vente [lang tid] før jeg kom ind!	Det kan jeg ikke vurdere
	62	Nej.	Godt
	65	Der er utroligt varmt i venteværelset, som deles med andre patienter.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	5	Det virker godt, at læge NN giver hånd og smiler, og synes også sygeplejerskerne plejer at være søde og omsorgsfulde.	Godt

## Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Håndtering af fejl
8	Jeg måtte selv ringe for at få en tid til scanning på ambulatoriet, da jeg var blevet glemt. Det kørte bedre, da man fik en tid til det hele, når man havde været dernede, i stedet for man skal vente på brev til scanning og ambulatoriet.	Intet svar
12	Fik forkert kontrolscanning.	Godt
13	Man fortalte mig, at jeg skulle starte med noget mere behandling [2011], men fik pludselig at vide, at jeg skulle starte i år med behandlingen.	Godt
14	Jeg havde fået en tid til operation i afdeling NN. Men afdeling NN havde ikke fået samme besked. Det var en ubehagelig oplevelse, da jeg blev afvist, da jeg henvendte mig her på operationsdagen. Det vil sige, at en [anden afdeling] åbenbart ikke havde sendt oplysningerne til afdeling NN.	Dårligt
15	Efter endt operation fik jeg hverken smertestillende (morfin) med hjem, eller antibiotika (pga. lidelse), som aftalt inden. På opvågningen var der for lidt personale, kunne ikke få kontakt, når jeg havde ondt, selvom pårørende gav lyd fra sig!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Jeg har endnu ikke efter snart et år fået en diagnose.	Godt
21	Kommunikationen mellem ambulatoriet og endoskopi kunne svigte.	Virkelig godt
37	Læge ordinerede i første omgang undersøgelse/behandling i forhold til forskningsprojekt, hvilket ikke var relevant for min sygdom.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium V	Håndtering af fejl
2	Fik den ene gang at vide, jeg var rask og kunne stoppe behandling, og fik næste gang at vide, jeg var uheldeligt syg og skulle firedoble min dosis medicin. Meget foruroligende, og er stadig uklar med hensyn til min behandling og sygdom.	Dårligt
4	Henvist til [behandling på andet afsnit], hvilket jeg fandt ud af, at de ikke udfører.	Godt
5	Jeg er flere gange blevet fortalt, at nu er det besluttet, at jeg skal undersøges for sygdom, hvilket jeg allerede var blevet. Der var ikke nogen af lægerne, som vidste, hvad jeg er undersøgt for, selvom vi stadig forsøger at finde forklaring for samme symptomer.	Intet svar
9	Fejl forstået på den måde, at lægen som jeg ikke havde haft før, ikke vidste noget om mit sygdomsforløb. Det er betryggende, hvis man føler, at lægen kender en, når man kommer.	Virkelig godt
19	Min datters journal blev blandet sammen med min egen.	Godt
25	Manglende blodtryksmåling.	Virkelig godt

## Bilag 5

-  28 1. Ved indlæggelse, vedrørende test af reaktion på [medicin], kom ingen for at se til mig [om] natten, hvor jeg hundefrøs i sengen pga. de typiske influenzaliggende symptomer. 2. I forbindelse med henvisning til kirurgisk vurdering af mulighed for operation, blev jeg henvist til kirurg med speciale i helt forkert kropsområde, som derfor afstod fra dette. Godt
-  35 Man havde glemt at bestille relevante blodprøver. Godt
-  37 Jeg vidste ikke, at jeg skal faste før undersøgelsen, og der mangler oplysning. Godt
-  39 Jeg havde fået en dato, hvor jeg skulle møde på ambulatoriet og få svar på en biopsi. Dagen før blev jeg ringet op, at de ikke havde fået mit svar og aftalte, at jeg ville blive ringet op af en læge den følgende uge. Dette skete ikke, selvom jeg ringede to gange til ambulatoriet og rykkede for svar. Ventede [hele dagen til ambulatoriet lukkede. Først næste [formiddag] blev jeg ringet op efter først igen at have ringet til ambulatoriet. Det var så en sygeplejerske, som gav mig svaret. Og først senere fik jeg en samtale med en læge om forløbet i min sygdom. Godt
-  41 At de glemte mig, og den læge, som tog mig ind, kendte mig ikke (og havde egentlig fri). Virkelig godt
-  42 Kommunikationen mellem læge og sygeplejerske. Intet svar
-  43 Ved en enkelt indkaldelse havde man glemt at skrive jeg skulle være fastende, men var selv klar over, at det skulle jeg. Virkelig godt
-  46 Talte med en ny læge, som ikke kendte mit forløb. Ambulatoriet var ikke i den bygning, der stod på indkaldelsen. Da jeg er stærkt gangbesværet, nåede jeg sent til det nye ambulatorium, hvorfor jeg ingen ventetid havde. Godt
-  47 Tre gange i træk blev jeg i forbindelse med CT-scanning informeret om forberedelse. Alle gange modtog jeg brev, der ikke stemte overens med aftalerne! Megen snak - søde mennesker - ikke tillidsskabende behandling! Dårligt
-  48 Jeg havde fået en tid hos overlægen, men da jeg mødte op, var han der ikke. Jeg fik at vide, at han aldrig er i ambulatoriet på denne ugedag, så man havde givet mig forkerte oplysninger. Godt
-  52 Var blevet fejlinformeret omkring tidspunktet. Ventede forgæves i to timer, før vi selv fandt ud af, at tiden lå senere på dagen, og vi måtte derfor tage hjem igen. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
-  53 Ukorrekte oplysninger om resultater fra en undersøgelse. Først se det fint ud, efter ca. 15. min. men du skal lige have nogen piller, da resultaterne ikke er helt, som de skal være. Samtale med to forskellige læger omkring forskellige resultater, begge ser samme blodprøvesvar, men den ene siger, det betyder ikke noget, den anden siger, det skal du behandles for med det samme. Hvad skal man så tro på? Dårligt
-  57 Aftalte sammen med lægen tid til undersøgelse på anden afd. Jeg gav henvisningen til sygeplejersken og denne lovede, at en kollega ville sende mig en indkaldelse. Fire uger efter havde jeg intet hørt og jeg henvendte mig personligt på afdelingen. Sygeplejersken noterede mit cpr-nr. og ville finde min journal frem, men fortalte at indkaldelser normalt blev sendt ud to-tre dage efter besøg i ambulatoriet. Nu er der så gået yderligere tre uger uden svar - mærkeligt. Dårligt



- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 59 | Der var glemsel med hensyn til, at der skulle noteres, at jeg skulle have taget [prøve], men det glemte den pågældende læge. Så var der, da jeg skulle have foretaget en [undersøgelse]. Ambulatoriet havde forinden ikke sendt nogen information om undersøgelsen, hvilket var afgørende for, den kunne lade sig gøre. | Godt             |
| ✎ | 61 | Henvisning til diætist og allergilæge blev lavet, men kom aldrig. Der blev skrevet forkerte ting i journal. Desuden andre ting, som jeg først skal tale med en læge om.   | Intet svar       |
| ✎ | 67 | Lægen havde intet med denne sygdom at gøre.   | Virkelig dårligt |

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Håndtering af fejl**

- |   |   |   |                                      |
|---|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 3 | Fejlagtig medicinudlevering [].   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 4 | Jeg blev sat i behandling med [] bivirkninger i form af rødt udslæt [] og stærk kløe. Jeg kontaktede [ambulatoriet] telefonisk, og min praktiserede læge ringede for at få kontakt med min behandlende speciallæge uden held. Bivirkningerne blev behandlet af [] praktiserende læge, som gerne ville have haft oplysninger om hvad, han havde med at gøre. Skulle [] være sat i behandling [], men blev ikke orienteret om, at dette var et forsøg, og at der skulle tilladelse til dette fra Sundhedsstyrelsen? | Godt                                 |

## Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus






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

ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
3	Jeg syntes, der har været skiftet for meget ud i den "overlæge/læge" der skal fortælle mig om resultaterne af de forskellige undersøgelser, jeg er igennem, når jeg er hos jer. I mange år var jeg fast tilknyttet til NN, så det ville være dejligt, at det er den samme læge, der skal fortælle resultaterne.	Virkelig godt
22	Det er meget svært at komme til at snakke med samme læge, hvilket betyder, man skal fortælle sin "historie" til fire til fem forskellige læger hver gang man bliver indkaldt, hvilket er temmelig frustrerende. Det er ligesom at starte forfra hver gang, og da det er forskellige læger man kommer til at tale med, bliver diagnose også forskellig, hvilket har resulteret i nogle sure situationer - også for mit helbred!	Godt
23	Kontaktudveksling med kirurgerne på afdeling P. Denne forbindelse imellem de to afdelinger har altid på mig virket optimal.	Godt
27	Gerne samme kontaktperson og/eller læge hver gang. Jeg er en kvinde, og vil gerne have mulighed for en kvindelig læge!	Det kan jeg ikke vurdere
31	Oplevede at de forskellige læger havde meget forskellig mening omkring medicin.	Godt
38	Jeg mener selv, at jeg har fået et helt optimalt behandlingsforløb.	Virkelig godt
39	Fik meget god opfølgning. De lyttede til mig og gav mig den behandling, jeg behøvede.	Virkelig godt
43	Lang afstand til laboratoriet, hvis man er dårligt gående.	Intet svar
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
1	Jeg har haft kontakt med afdeling V gennem ca. tre år. Jeg har både været indlagt samt kommet på ambulatoriet mange gange. Jeg har endnu ikke været så heldig at møde samme læge to gange. Ved samtalerne har jeg oplevet op til flere gange, at lægen ikke har haft min journal åben, så jeg har selv været nødt til at spørge til de forskellige prøver, der er blevet taget ud over blodprøverne. Jeg har stadigvæk store problemer med nogle ting, men føler at det er spild af tid at møde.	Dårligt
2	Blev indkaldt til kikkertundersøgelse i Horsens, og de var i tvivl om, hvorfor jeg skulle undersøges. Selv mente jeg, det var en [] kontrol, og de troede, de skulle undersøge mig for [kræft] og afbrød undersøgelsen på grund af mine smerter og uklarhed om nødvendigheden af undersøgelsen.	Virkelig dårligt
3	Jeg tænker generelt, at sygehusets afdelinger er for dårlige til at arbejde sammen. I forhold til mit sidste besøg havde den læge, jeg talte med, sat sig ind i min sag, men det er en ud af ti læger, der gør det. Det betyder, at man mange gange skal fortælle den samme historie igen og igen, trods at det hele er skrevet ned andet steds fra.	Godt
5	Har været i forløb både på [to afdelinger] for samme symptomer, men de ved ikke, hvad jeg er	Virkelig

	undersøgt for. Hvilke smerter jeg har. Det undersøges ikke videre, da [en afdeling] konstaterer, at jeg har mad i mavesækken efter [rigtig mange] timer faste.	dårligt
✎ 6	Det er meget forskelligt, hvor meget ventetid der er. Man bliver aldrig informeret om ventetiden. Ej heller engang, hvor den oversteg en time.	Godt
✎ 8	Da jeg efterfølgende skulle have en ny tid, tog det meget lang tid, inden hun kunne finde den i systemet.	Godt
✎ 9	De nye læger, jeg møder, er ret hurtige til at få læst mine papirer igennem og sætte sig ind i det hele. Til gengæld bliver folk altid overraskede, når de hører, at jeg har været tilknyttet andre afdelinger. Ville være nemmere, hvis man fik kopier af alle journaler fra diverse afdelinger, så jeg ikke skal forklare hver gang.	Intet svar
✎ 18	Meget professionel og tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎ 19	Jeg fik lavet kikkertundersøgelse [] og jeg fik slet ikke nok smertestillende/beroligende. Og de ville ikke give mig mere, da de så skulle tilkalde narkoselægen. Det synes jeg virkelig er for dårligt. I lover, at det er nogenlunde smerte-/genefrit, og at man selvfølgelig får nok smertestillende/beroligende. Det følger I så ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 25	Som sagt har jeg altid fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt
✎ 28	Blev henvist til anden kompetent behandling, hvorefter alt blev ordnet med stor tilfredshed.	Godt
✎ 29	I mit forløb er der samarbejde med ambulatorium på andet sygehus. Her føler jeg ikke, at der er meget kommunikation mellem ambulatorierne, men derimod at jeg er talerøret og skal forklare hvert sted, hvad der er sket det andet sted. Det er frustrerende, specielt i et forløb hvor vi skal finde ud af, hvad der er galt, og jeg derfor ikke ved, hvad der vil være det rette at gøre.	Dårligt
✎ 31	En særlig stor TAK til læge NN.	Virkelig godt
✎ 40	Perfekt.	Virkelig godt
✎ 41	Jeg blev ikke klogere på de spørgsmål, jeg havde.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 43	Årsagen var megen travlhed, og den pågældende læge undskyldte dette.	Virkelig godt
✎ 46	Personalet informerede venligt om, at jeg skulle gå til den sorte bygning (vist nummer 19?). De beklagede ikke, at jeg ikke havde modtaget information om at skulle møde et andet sted.	Godt
✎ 48	Generelt er min oplevelse af personalet positivt. Men travlheden bevirker, at jeg har særlig fokus på at undgå fejl eller misforståelser, da jeg ved, at det kan være konsekvensen af travlhed.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 54	Fint på afdeling V og også vedrørende undersøgelse for []allergi.	Virkelig godt
✎ 55	Meget professionelt.	Virkelig godt
✎ 58	De sidste [år] har jeg haft samme læge ved ambulatoriet, hvilket har betydet betydeligt større kontinuitet i samtaler og behandling. Tidligere MANGE forskellige læger, som gav forskellig forkla-	Godt



## Bilag 5

ring på behandling plus forløb af sygdom.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 59 | Dog var der problemer med administration af tider og ændring af dem.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 60 | Lægen virkede slet ikke interesseret i min aktuelle sag. Følte ikke lægen tog min seriøst, men nedværdigede mig. Savnede meget NN.   | Godt                     |
|  | 61 | Kan ikke uddybe den.   | Godt                     |
|  | 66 | Oplevede en meget famlende og forvirret [] sygeplejerske i "glasburet". Jeg måtte korrigere hende i forskellige ting. Dette skete ved to til tre lejligheder. En anden sygeplejerske i glasburet var helt ok fungerende. Jeg oplevede en læge, der ikke havde styr på patientkommunikation: Jeg spurgte "hvad er resultatet af scanningen? Svar: "Ja, der er jo nogle abnorme resultater, det vil jeg lige tale med læge NN om". Og så sagde han ikke mere - lige til at dø af skræk over. | Godt                     |
|  | 67 | Op til tre undersøgelser af samme, men gengangere var der flere af.  | Virkelig dårligt         |

### **ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

### **Samlet indtryk**

- |   |   |   |         |
|---|---|---|---------|
|   | 3 | Jeg mangler en overordnet vurdering og behandling af min/mine sygdomme. Det er meget fordyrende for samfundet, at der ikke er en helhed i behandlingen. Og det er dårligt for patienten.  | Dårligt |
|  | 5 | Jeg er virkelig glad for mit behandlingsforløb på Medicinsk Ambulatorium. Synes bestemt at lægerne og sygeplejerskerne er kompetente, dog er det lidt forvirrende i ferie med læge afløsere, men synes sygeplejerskerne er gode til at tilgodese, at man kommer til den samme læge, hvilket betyder meget for mig, at jeg hver gang taler med læge NN :). | Godt    |














## Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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



ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
3	[Pga. min uddannelse] jeg ved jo godt, hvad jeg må spise og IKKE må. Har for øvrigt tabt mig [mange] kg, siden jeg var hos jer sidst ca. for et halvt år siden.	Virkelig godt
9	Efter undersøgelse i bedøvelse, er det svært at huske informationer. Skriftlige informationer ville være bedst. Efter undersøgelse fik jeg besked om, at en læge ville ringe til mig. Det skete ikke. Senere fik jeg et brev. Men det kunne jo ikke besvare mine spørgsmål.	Intet svar
21	Indføringen af visitationsordning, hvad angår tidsbestilling i andre afdelinger, er til gene pga. manglende mulighed for min langtidslægning.	Virkelig godt
22	Bliver informeret om, hver gang jeg har været på ambulatoriet, at jeg vil blive ringet op eller modtage brev om, hvad blodprøver osv. siger - altså svar på undersøgelserne! Men modtager sjældent information om dette, hvilket kun gør én mere frustreret og nervøs. Og når man prøver at ringe for at høre, går der enten lang tid med at finde den rette person, ellers så bliver telefonen slet ikke taget!	Godt
23	Generelt er jeg meget tilfreds med at blive behandlet/undersøgt af en gruppe meget kompetente personer.	Godt
30	Det er utilfredsstillende, at man kun ca. hver anden gang kommer ind til den læge, man skulle have været til. De nye læger hver anden gang skal først til at sætte sig ind i sygdomsforløbet, når man sidder over for dem. Det virker ikke professionelt, at man selv skal fortælle lægerne hvorfor man kommer og hvad man fejler.	Virkelig godt
34	Nej.	Godt
38	Personalet er meget hjælpsomt, hvis man henvender sig via telefon. Der er altid tid til at drøfte tingene igennem, selvom der er pres på afdelingen. Lægerne er hurtige til at sende henvisninger til andre afdelinger, hvis der er symptomer, der skal tjekkes.	Virkelig godt
43	Kun ét besøg i ambulatoriet, hvor der skulle gives svar på undersøgelsen.	Intet svar
44	Jeg er meget meget tilfreds med alt på hospitalet med undtagelse af et enkelt besøg, hvor jeg husker, at jeg sagde "jeg går ikke herfra uden I giver mig noget for min sygdom".	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
1	Jeg har problemer med at spise (blev i sin tid indlagt pga. [dette]). Det er ikke blevet forbedret i væsentlig grad. Kaster stadigvæk det meste af maden op, men har selv og i forbindelse med, at jeg har [andre sygdomme] fundet en måde at fungere på samt at få lidt fornuftigt at spise.	Dårligt
3	Jeg tænker, at måden man kommer ind i systemet på og bliver kastet fra afdeling til afdeling, er	Godt

## Bilag 5

virkelig uhensigtsmæssig. Det duer ikke, at det er ens egen privatpraktiserende læge, der står som tovholder, fordi når en sag bliver så specifik som denne, bliver der nødt til at være en læge på sygehuset, som tager sig af den enkelte sag - denne person skal kunne få kontakt til de læger som er relevante efter den bestemte sag.



- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|    | 5  | Der går ALT for lang tid mellem undersøgelserne. Jeg ved endnu ikke, hvad jeg fejler. Har jævnligt STÆRKE smerter, men det kan de ikke gøre noget ved. Man skal stadig vente mellem tre og fire måneder på nye undersøgelser og i øvrigt vente to måneder på ny indkaldelse, selvom det diskuteres, hvad jeg skal undersøges for, med mig på ambulatoriet. Plus man selv skal rykke for indkaldelse.  | Virkelig dårligt         |
|    | 7  | Mit forløb har været begrænset vaccination efter rutineprocedure og derfor ikke særligt omfattende, hvorfor det har fyldt meget lidt i min bevidsthed.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 9  | Oftest føles det noget tilfældigt, hvem man lige kommer ind til.  | Intet svar               |
|    | 13 | Har haft gode samtaler med diætist.   | Virkelig godt            |
|    | 19 | Er stadig dybt forvirret. Er blevet afsluttet, men er blevet sat på medicin, jeg for det første selv skal regne ud, hvor meget jeg skal tage af, og som for det andet er meget dyrt. Det er blevet lovet, at I vil søge tilskud; det er heller ikke sket. Har på ingen måde fået det bedre, men ingen hjælp hos jer at finde.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 34 | Intet personale kom ind på livsstilsmæssige problematikker. Jeg svarede "slet ikke", da jeg selv ved meget om emnet.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 43 | Den kommunale hjemmepleje vil jeg betragte som meget dårlig. Den person der var hos mig behandlede mig som en person, der ikke kan tage vare på sig selv, på trods af, at der var rent og pænt når hun kom. Og efter at jeg bad hende om at stoppe, kom hun en enkelt gang mere og på det nærmeste tvang sig adgang i mit hjem. Havde det været ca. en måned senere ville jeg have sendt en skriftlig klage over denne persons fremtræden og opførsel til kommunen. | Virkelig godt            |
|  | 48 | Jeg har fået svar på mine spørgsmål vedrørende mulige livsstilsændringer. Initiativet til den tilgang har udelukkende været på mit initiativ.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 50 | Der er en vis uenighed omkring ernæring og mit sygdomsforløb. Jeg tror på, at ernæring har stor betydning og har "kun" fået medicinsk vejledning af speciallægen, som ikke mener, at kosten har betydning.  | Godt                     |
|  | 55 | Jeg synes, man får en god behandling.   | Virkelig godt            |
|  | 58 | En dårlig oplevelse var det at sidde og vente i fire timer i venteværelset (fastende og) til undersøgelse. Jeg havde meldt mig ved ankomst for til sidst at erfare, at personalet IKKE TROEDE, jeg var kommet.  | Godt                     |
|  | 59 | Jeg synes, at det er svært at gå rundt med sine symptomer, uden lægerne kan gøre noget ved mine smerter. Ventetiden mellem de forskellige undersøgelser er meget lang. Det er især svært, hvis man, som jeg, har mange diffuse og hyppige smerter.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 61 | Det ville være ønskeligt, at man kunne sende mail og få svar den vej. Jeg har flere gange oplevet, at en læge skal ringe tilbage i løbet af nogle dage, og når de så ringer, er man ikke tilstede, og så får  | Godt                     |

man aldrig svar. Endvidere ringer hospitalet med hemmeligt nummer, så man måske ikke tager den, eller man kan ikke ringe tilbage.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 63 | Er glad for telefonkontakten imellem besøgene, hvor jeg bliver ringet op af en læge.   | Godt          |
|  | 64 | Mit indtryk er, at de alle sammen sætter en ære i deres arbejde og er virkelige dygtig til det. Det betyder meget for mig, når jeg møder ind, at jeg kan mærke det på personalet, som jeg kun har oplevet som hjælpsomme og venlige mennesker. | Virkelig godt |

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet  
indtryk**

- |   |   |   |         |
|---|---|---|---------|
|  | 3 | Min egen læge virker meget uforberedt. Konsultationen går for ham med at gennemlæse resultaterne fra [et andet hospital]. I nogen grad oplever jeg det samme på [det andet hospital]. MANGLENDE SAMARBEJDE om patientens [sygepleje]. | Dårligt |
|  | 5 | Har nogle gange været i tvivl om, hvad der er godt/ikke godt at indtage som [] patient. Lægerne er ikke så glade for at udspecificere, hvad der er godt at spise, drikke osv. og snakker mere generelt omkring det.                   | 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.