

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	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.....	85
	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:	463
Besvarelser fra afdelingens patienter:	288
Afdelingens svarprocent:	62%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

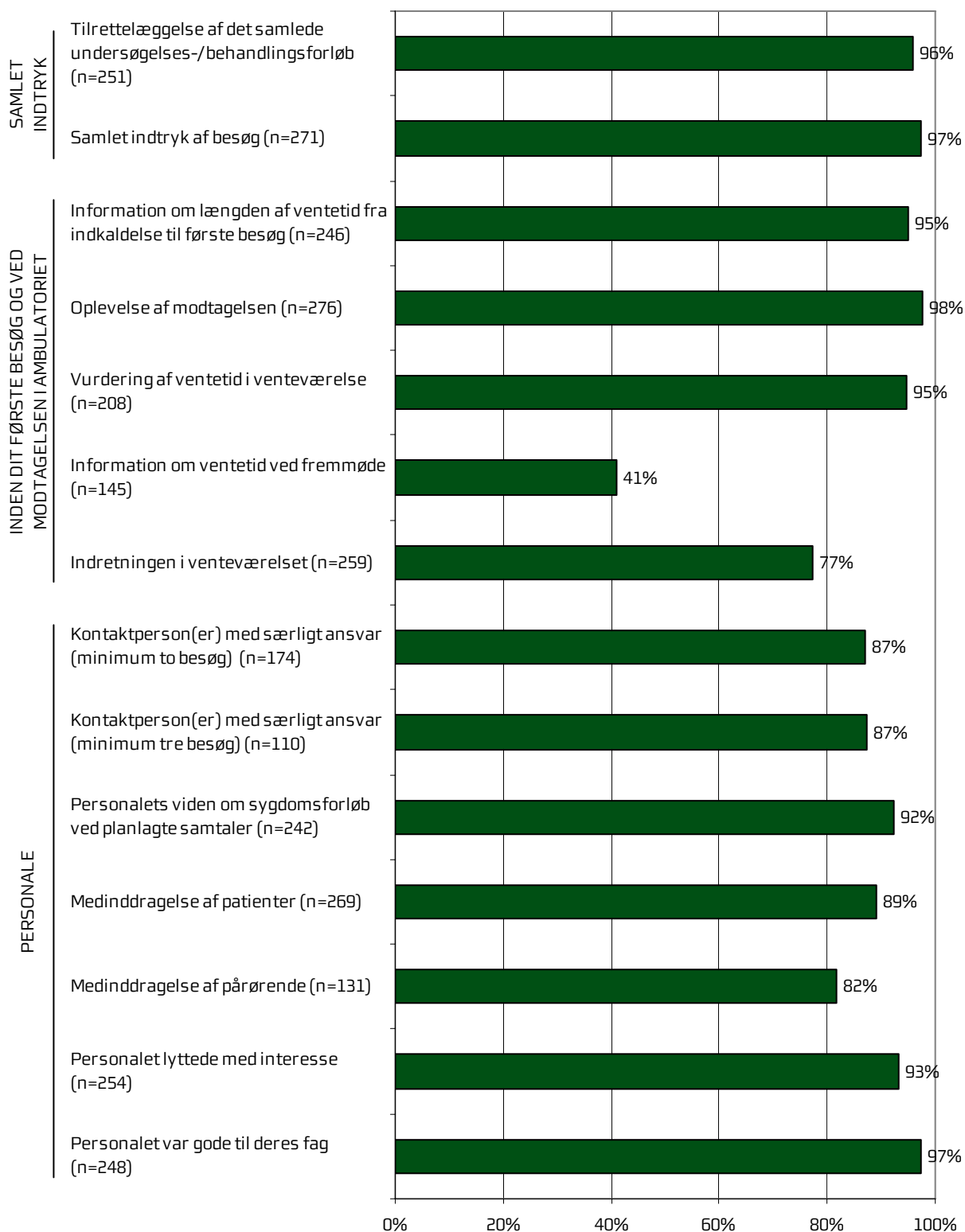
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

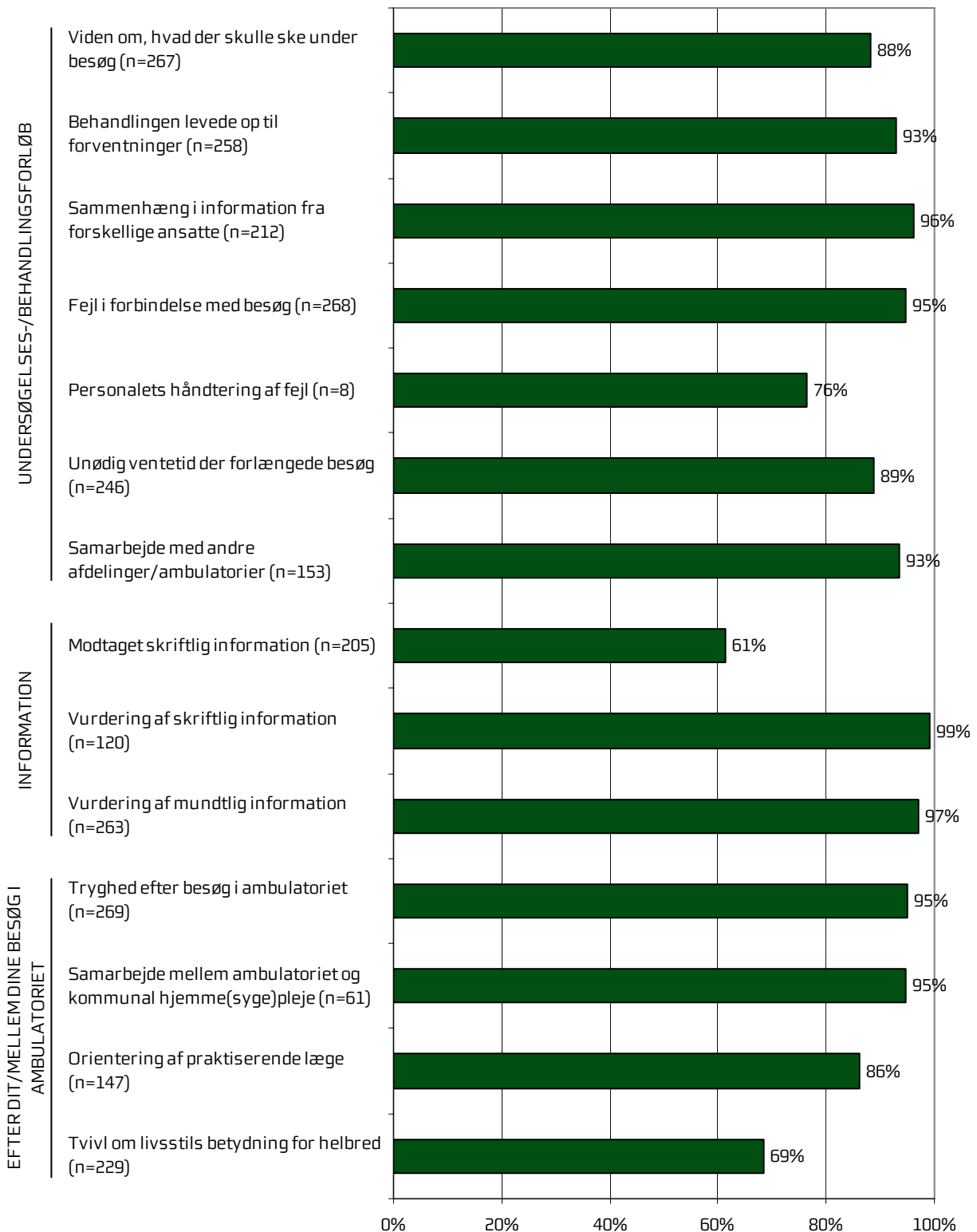
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

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

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

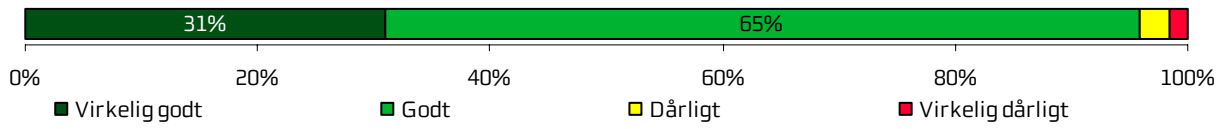
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

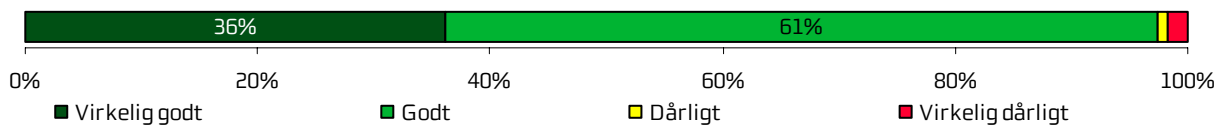
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=251)



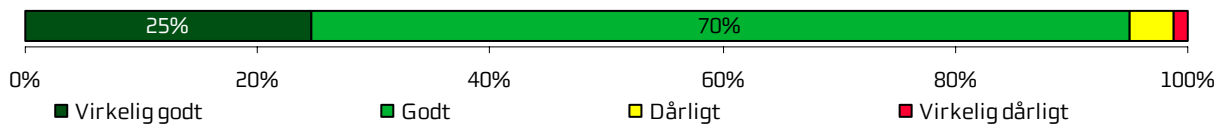
Samlet indtryk af besøg (n=271)



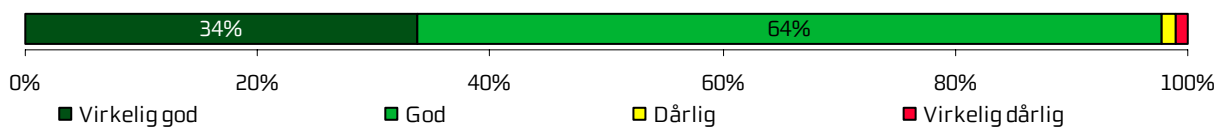
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	97 %	97 %	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	98 %	95 %	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

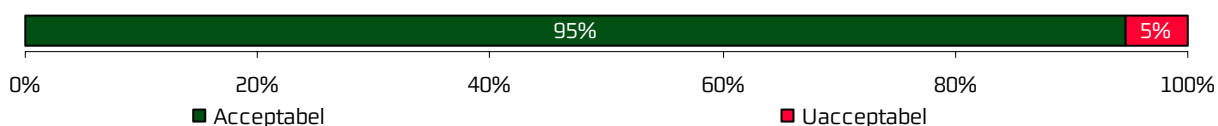
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=246)



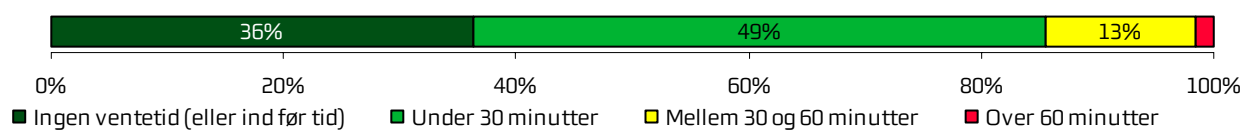
Oplevelse af modtagelsen (n=276)



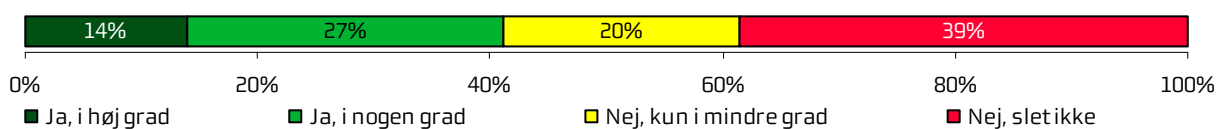
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=208)



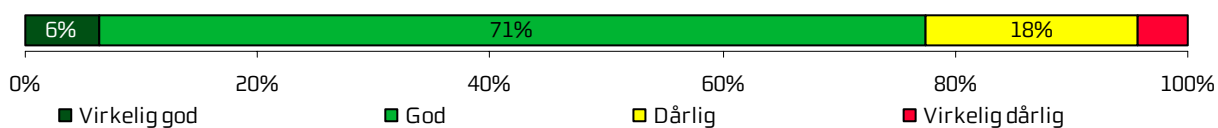
Længde af ventetid i venteværelse (n=263)



Information om ventetid ved fremmøde (n=145)



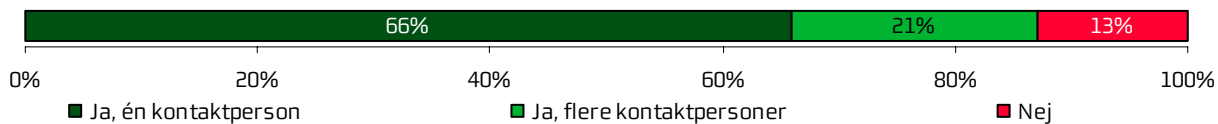
Indretningen i venteværelset (n=259)



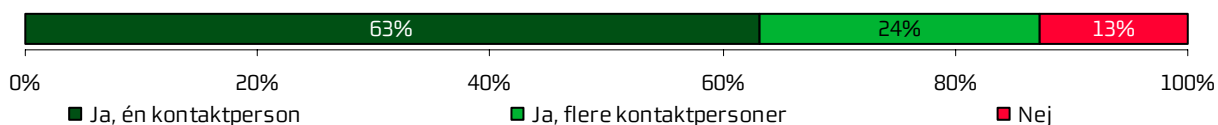
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	96 %	94 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	97 %	91 %	93 %
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?		41 %	44 %	61 % *	44 %	51 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		77 %	85 % *	96 % *	86 % *	89 % *

Personale

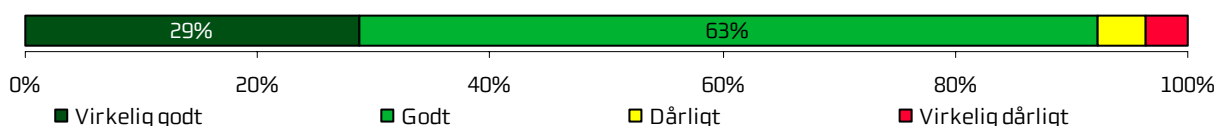
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=174)



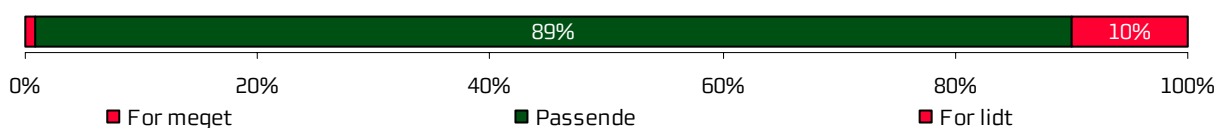
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=110)



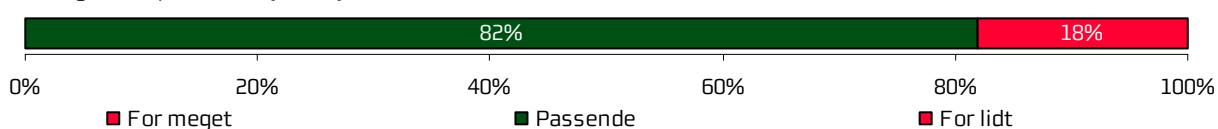
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=242)



Medinddragelse af patienter (n=269)



Medinddragelse af pårørende (n=131)



Personalet lyttede med interesse (n=254)



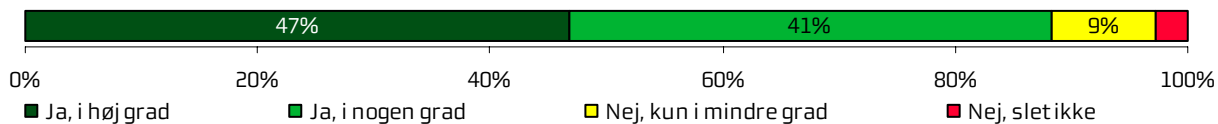
Personalet var gode til deres fag (n=248)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		87 %	84 %	85 %	72 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		87 %	-	88 %	69 %	75 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	93 %	96 % *	93 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	93 %	95 % *	93 %	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		82 %	85 %	96 % *	91 % *	93 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	95 %	98 % *	95 %	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

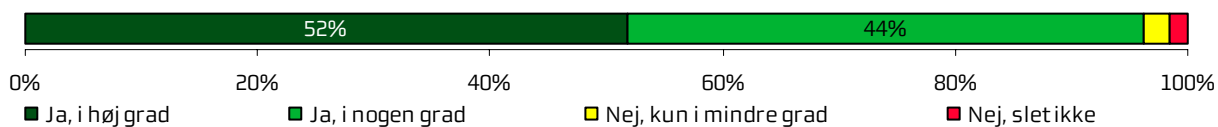
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=267)



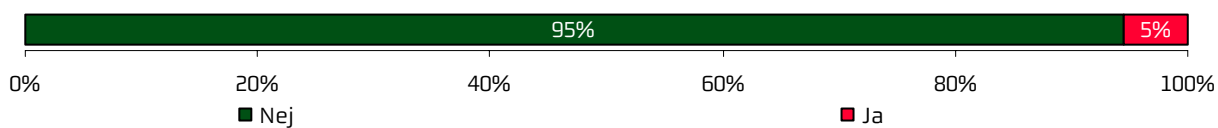
Behandlingen levede op til forventninger (n=258)



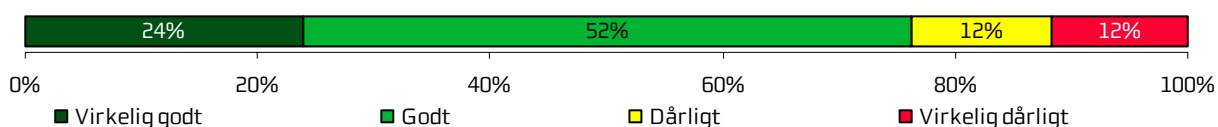
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=212)



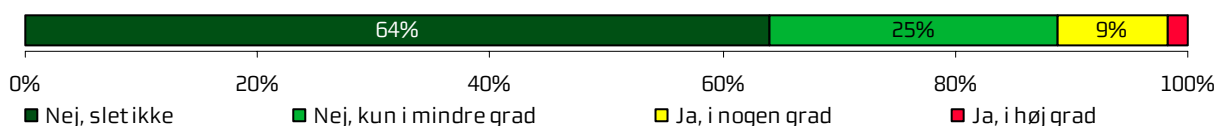
Fejl i forbindelse med besøg (n=268)



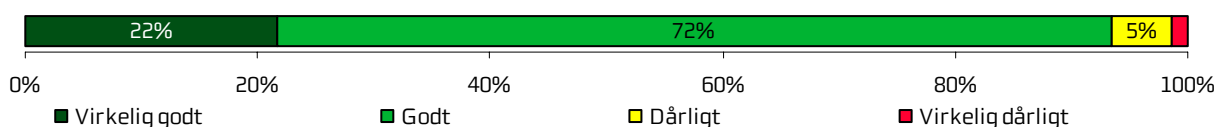
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=246)



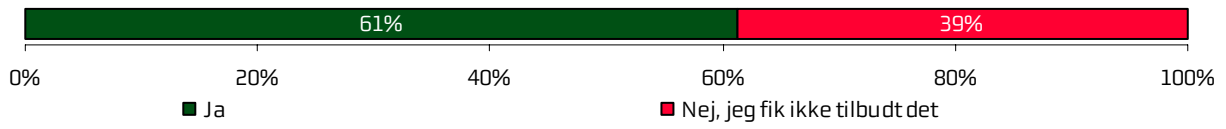
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=153)



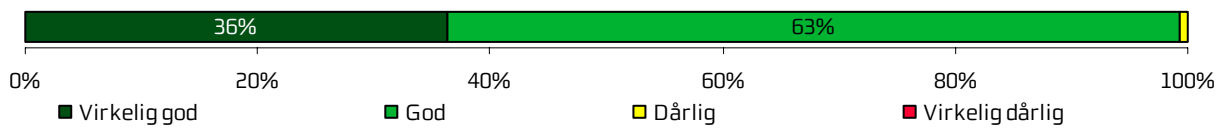
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	89 %	97 % *	89 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	92 %	95 %	88 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	91 %	97 %	94 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	92 %	89 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		76 %	-	84 %	62 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	89 %	91 %	87 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	93 %	94 %	88 %	92 %

Information

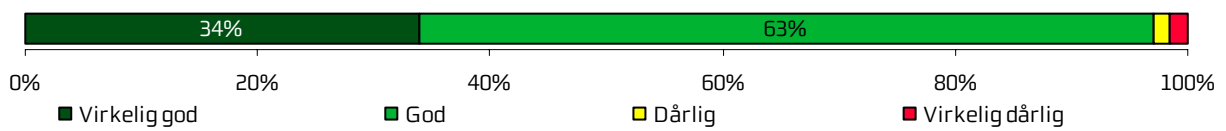
Modtaget skriftlig information (n=205)



Vurdering af skriftlig information (n=120)



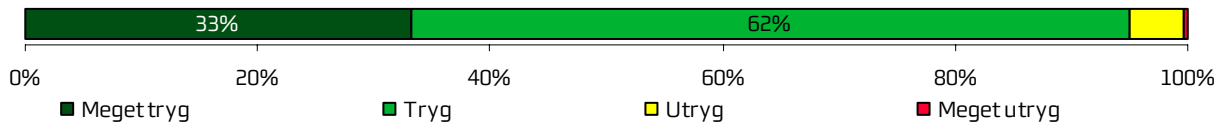
Vurdering af mundtlig information (n=263)



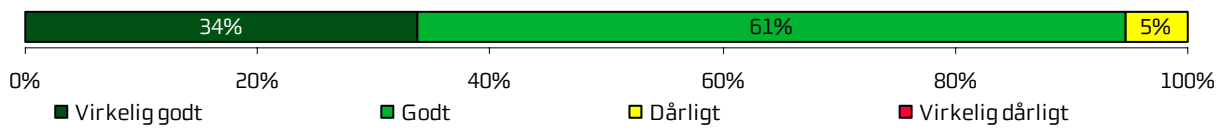
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		61 %	-	86 % *	75 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	99 %	98 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	97 %	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

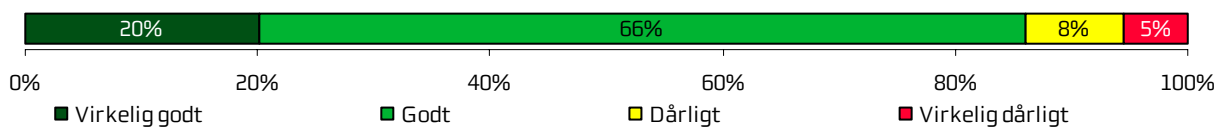
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=269)



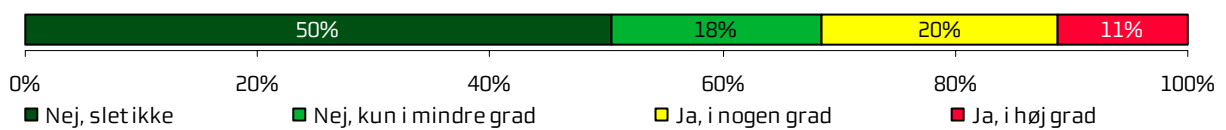
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=61)



Orientering af praktiserende læge (n=147)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=229)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	95 %	98 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	95 %	95 %	91 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		86 %	85 %	93 % *	72 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	71 %	82 % *	73 %	79 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lbm<<

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"/>	Gå til spørgsmål 21
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?						

Løbenr.: >>lb0nr<<

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

35. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

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

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 62 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	62%	100%
Køn		
Mand	48%	45%
Kvinde	52%	55%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	9%	12%
40-59 år	25%	32%
60-79 år	55%	44%
80- år	10%	11%

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	288		100%	
Køn				
Mand	138		48%	
Kvinde	150		52%	
Aldersgruppe				
0-19 år	3		1%	
20-39 år	27		9%	
40-59 år	72		25%	
60-79 år	157		55%	
80- år	29		10%	
Skema udfyldt af				
Patienten	255		94%	
Pårørende	15		6%	
Modersmål				
Dansk	264		96%	
Ikke dansk	10		4%	
Afsnitsnavn				
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	26		9%	
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	20		7%	
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	174		60%	
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	28		10%	
Medicinske skopier, Horsens	19		7%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21		7%	

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	31	65	3	2	251	16
Køn						
Mand	38	58	3	1	126	4
Kvinde	24	72	3	2	125	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	33	57	5	5	22	4
40-59 år	28	66	2	4	65	3
60-79 år	30	67	3	0	138	7
80- år	42	58	0	0	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	66	3	2	228	16
Pårørende	44	56	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	31	65	3	2	239	14
Ikke dansk	29	71	0	0	8	2
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	13	83	0	4	23	2
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	26	68	0	5	19	1
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	34	62	4	1	151	7
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	38	62	0	0	26	2
Medicinske skopier, Horsens	39	56	0	6	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	14	3

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	36	61	1	2	271
Køn					
Mand	48	51	0	1	131
Kvinde	25	71	2	2	140
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	41	55	0	4	25
40-59 år	30	65	2	4	70
60-79 år	36	63	1	1	147
80- år	53	47	0	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	35	62	1	2	248
Pårørende	51	49	0	0	15
Modersmål					
Dansk	36	61	1	2	257
Ikke dansk	29	71	0	0	10
Afsnitsnavn					
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	12	85	0	4	26
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	40	55	0	5	20
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	40	57	1	1	159
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	39	61	0	0	28
Medicinske skopier, Horsens	47	53	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	19

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	25	70	4	1	246	28
Køn						
Mand	26	69	4	1	122	10
Kvinde	23	72	4	1	124	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	10	85	5	0	21	5
40-59 år	28	63	6	3	63	8
60-79 år	25	71	3	1	137	13
80- år	27	73	0	0	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	71	4	1	223	27
Pårørende	25	75	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	24	71	4	1	233	26
Ikke dansk	31	69	0	0	9	1
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	21	74	0	5	19	6
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	12	82	6	0	17	3
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	27	68	5	1	147	15
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	24	76	0	0	25	3
Medicinske skopier, Horsens	32	53	11	5	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	68	0	0	19	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	64	1	1	276
Køn					
Mand	40	59	1	0	132
Kvinde	28	69	2	2	144
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	30	66	4	0	26
40-59 år	27	70	4	0	71
60-79 år	36	63	0	2	151
80- år	49	51	0	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	33	64	1	1	252
Pårørende	37	63	0	0	15
Modersmål					
Dansk	34	63	1	1	262
Ikke dansk	13	87	0	0	10
Afsnitsnavn					
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	19	73	4	4	26
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	30	65	5	0	20
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	36	63	1	1	163
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	39	61	0	0	28
Medicinske skopier, Horsens	37	63	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	20

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	208	64
Køn				
Mand	95	5	99	32
Kvinde	94	6	109	32
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	0
20-39 år	95	5	20	5
40-59 år	93	7	53	17
60-79 år	95	5	114	35
80- år	94	6	18	7
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	190	58
Pårørende	87	13	10	5
Modersmål				
Dansk	95	5	195	63
Ikke dansk	85	15	9	1
Afsnitsnavn				
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	95	5	19	7
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	86	14	14	4
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	96	4	123	39
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	90	10	21	7
Medicinske skopier, Horsens	100	0	17	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	14	6

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	36	49	13	2	263	4
Køn						
Mand	38	48	13	1	129	0
Kvinde	35	50	12	2	134	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	38	49	8	5	23	1
40-59 år	35	55	7	3	68	1
60-79 år	37	46	17	0	144	2
80- år	38	44	14	5	25	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	49	13	2	239	4
Pårørende	37	56	7	0	15	0
Modersmål						
Dansk	38	48	13	2	250	3
Ikke dansk	11	87	2	0	9	1
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	40	52	8	0	25	0
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	44	39	17	0	18	0
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	34	53	12	2	156	3
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	43	29	25	4	28	0
Medicinske skopier, Horsens	12	53	35	0	17	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	47	5	0	19	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	14	27	20	39	145	28
Køn						
Mand	12	26	26	36	69	11
Kvinde	16	28	15	41	76	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	21	9	14	56	14	3
40-59 år	19	11	20	50	40	7
60-79 år	12	38	19	31	75	16
80- år	8	33	33	26	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	12	26	22	40	132	25
Pårørende	28	48	0	24	8	1
Modersmål						
Dansk	11	27	21	41	133	27
Ikke dansk	48	24	17	12	8	1
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	14	21	29	36	14	1
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	22	11	22	44	9	1
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	13	28	20	40	86	21
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	13	44	13	31	16	0
Medicinske skopier, Horsens	27	20	13	40	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	20	20	40	5	4

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	6	71	18	4	259	13
Køn						
Mand	7	72	18	3	127	5
Kvinde	5	70	19	6	132	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	5	52	25	18	24	1
40-59 år	6	69	22	3	64	7
60-79 år	7	74	16	3	145	3
80- år	7	81	12	0	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	6	70	20	5	237	12
Pårørende	14	79	7	0	14	1
Modersmål						
Dansk	6	71	19	4	246	12
Ikke dansk	23	67	9	0	10	0
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	4	83	13	0	23	3
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	5	53	26	16	19	1
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	8	73	17	2	155	5
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	0	56	26	19	27	1
Medicinske skopier, Horsens	6	69	25	0	16	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	74	16	0	19	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	n	n	n
Alle	66	21	13	174
Køn				
Mand	66	22	12	81
Kvinde	66	20	14	93
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	68	26	5	18
40-59 år	61	25	14	46
60-79 år	73	15	11	93
80- år	30	38	32	14
Skema udfyldt af				
Patienten	67	21	12	162
Pårørende	63	0	37	5
Modersmål				
Dansk	66	22	12	165
Ikke dansk	67	0	33	6
Afsnitsnavn				
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	73	7	20	15
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	67	11	22	9
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	64	23	13	115
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	68	32	0	28
Medicinske skopier, Horsens	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	0	43	7

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	n	n	n
Alle	63	24	13	110
Køn				
Mand	64	29	7	55
Kvinde	62	20	18	55
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	81	19	0	10
40-59 år	58	26	16	29
60-79 år	67	20	12	58
80- år	39	39	22	11
Skema udfyldt af				
Patienten	63	25	12	104
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	65	24	11	105
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	-	-	-	3
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	83	0	17	6
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	64	24	12	75
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	61	39	0	23
Medicinske skopier, Horsens	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

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	29	63	4	4	242	28
Køn						
Mand	31	62	4	3	121	9
Kvinde	27	65	5	4	121	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	26	65	0	9	23	3
40-59 år	24	62	9	5	62	9
60-79 år	34	60	3	3	134	12
80- år	12	88	0	0	21	3
Skema udfyldt af						
Patienten	27	64	5	4	223	25
Pårørende	42	58	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	29	63	4	4	229	28
Ikke dansk	13	73	13	0	10	0
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	19	71	5	5	21	4
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	28	56	11	6	18	2
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	26	67	4	3	144	17
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	61	39	0	0	28	0
Medicinske skopier, Horsens	31	63	0	6	16	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	60	0	7	15	2

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	89	10	269
Køn				
Mand	1	92	7	131
Kvinde	1	86	13	138
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	4	88	8	26
40-59 år	0	84	16	71
60-79 år	1	92	7	143
80- år	1	85	14	26
Skema udfyldt af				
Patienten	1	88	11	246
Pårørende	0	100	0	15
Modersmål				
Dansk	1	89	10	256
Ikke dansk	0	87	13	10
Afsnitsnavn				
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	0	87	13	23
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	0	90	10	20
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	1	89	10	161
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	0	93	7	27
Medicinske skopier, Horsens	5	84	11	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	19

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	82	18	131	142
Køn					
Mand	0	84	16	77	55
Kvinde	0	79	21	54	87
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	3	0
20-39 år	0	71	29	7	19
40-59 år	0	65	35	28	43
60-79 år	0	88	12	78	69
80- år	0	85	15	15	11
Skema udfyldt af					
Patienten	0	80	20	113	137
Pårørende	0	91	9	11	4
Modersmål					
Dansk	0	82	18	123	137
Ikke dansk	0	80	20	7	3
Afsnitsnavn					
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	0	75	25	8	16
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	0	89	11	9	11
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	0	82	18	83	80
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	0	81	19	16	12
Medicinske skopier, Horsens	0	80	20	5	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	10	9

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	60	33	5	2	254	19
Køn						
Mand	60	35	3	2	125	7
Kvinde	60	31	7	2	129	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	77	19	0	4	25	1
40-59 år	59	35	4	2	66	4
60-79 år	60	32	7	2	135	13
80- år	49	47	5	0	25	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	34	5	2	231	19
Pårørende	73	27	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	58	34	5	2	243	17
Ikke dansk	90	10	0	0	9	1
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	60	35	0	5	20	5
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	61	28	6	6	18	2
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	58	34	6	1	156	6
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	68	32	0	0	28	0
Medicinske skopier, Horsens	76	18	6	0	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	13	7	0	15	4

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	76	21	1	2	248	24
Køn						
Mand	74	24	1	1	124	7
Kvinde	78	19	1	3	124	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	82	13	0	4	23	2
40-59 år	82	15	2	2	65	5
60-79 år	70	28	1	2	136	12
80- år	88	12	0	0	21	5
Skema udfyldt af						
Patienten	75	22	1	2	227	22
Pårørende	86	14	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	76	21	1	2	235	24
Ikke dansk	81	19	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	77	23	0	0	22	4
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	63	32	0	5	19	1
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	76	20	1	2	148	12
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	81	19	0	0	27	1
Medicinske skopier, Horsens	83	17	0	0	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	14	5

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	47	41	9	3	267	6
Køn						
Mand	47	41	11	1	128	3
Kvinde	47	42	7	4	139	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	44	36	16	4	26	0
40-59 år	46	39	9	6	70	1
60-79 år	49	41	8	2	144	4
80- år	41	59	0	0	25	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	42	9	3	246	6
Pårørende	50	36	7	7	14	0
Modersmål						
Dansk	46	42	10	2	254	6
Ikke dansk	71	19	0	10	10	0
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	52	44	0	4	25	1
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	53	32	16	0	19	0
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	44	42	10	3	158	4
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	50	39	11	0	28	0
Medicinske skopier, Horsens	56	39	0	6	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	42	11	0	19	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	37	4	3	258	15
Køn						
Mand	58	34	6	1	126	6
Kvinde	54	39	1	5	132	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	45	42	9	4	23	3
40-59 år	52	40	2	6	68	3
60-79 år	60	34	4	2	140	8
80- år	56	39	5	0	25	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	37	4	4	236	15
Pårørende	80	20	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	56	37	4	3	245	15
Ikke dansk	71	19	9	0	10	0
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	58	38	0	4	24	1
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	53	37	5	5	19	1
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	58	34	5	3	153	9
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	43	54	4	0	28	0
Medicinske skopier, Horsens	53	41	0	6	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	17	2

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	52	44	2	2	212	51
Køn						
Mand	47	50	2	0	103	25
Kvinde	56	39	2	3	109	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	60	34	0	5	21	4
40-59 år	50	45	3	2	52	16
60-79 år	52	44	3	1	117	26
80- år	43	57	0	0	19	5
Skema udfyldt af						
Patienten	51	44	2	2	196	47
Pårørende	64	36	0	0	11	3
Modersmål						
Dansk	52	45	2	2	203	47
Ikke dansk	60	27	13	0	8	2
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	67	33	0	0	12	12
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	47	47	0	7	15	5
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	50	46	3	2	133	23
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	56	44	0	0	27	0
Medicinske skopier, Horsens	50	43	7	0	14	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	7

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	95	5	268
Køn			
Mand	95	5	130
Kvinde	94	6	138
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	88	12	26
40-59 år	94	6	68
60-79 år	97	3	146
80- år	90	10	25
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	246
Pårørende	100	0	15
Modersmål			
Dansk	94	6	255
Ikke dansk	100	0	10
Afsnitsnavn			
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	96	4	25
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	95	5	20
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	94	6	157
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	96	4	28
Medicinske skopier, Horsens	100	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	19

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	24	52	12	12	8	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	-	-	-	-	4	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	2
60-79 år	-	-	-	-	1	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	52	12	12	8	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	24	52	12	12	8	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	-	-	-	-	1	0
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	-	-	-	-	1	0
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	33	50	17	0	6	2
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	-	-	-	-	0	1
Medicinske skopier, Horsens	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	25	9	2	246	16
Køn						
Mand	64	25	8	2	122	6
Kvinde	64	24	10	2	124	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	69	4	13	13	24	1
40-59 år	68	22	8	2	65	4
60-79 år	58	32	10	0	131	10
80- år	79	16	5	0	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	63	26	9	2	226	16
Pårørende	77	8	15	0	13	0
Modersmål						
Dansk	63	25	10	2	235	15
Ikke dansk	85	15	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	63	33	4	0	24	1
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	44	39	17	0	18	2
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	69	20	8	3	147	6
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	46	33	21	0	24	3
Medicinske skopier, Horsens	63	25	13	0	16	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	12	12	0	17	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	22	72	5	1	153	59
Køn						
Mand	24	69	7	0	79	22
Kvinde	19	75	3	3	74	37
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	8	83	0	8	12	7
40-59 år	21	72	5	3	42	19
60-79 år	25	67	7	0	82	30
80- år	12	88	0	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	21	73	5	2	139	57
Pårørende	27	61	12	0	9	2
Modersmål						
Dansk	22	71	5	2	146	56
Ikke dansk	19	81	0	0	5	3
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	0	90	10	0	10	10
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	25	67	0	8	12	4
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	24	69	5	1	94	28
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	16	79	5	0	19	5
Medicinske skopier, Horsens	29	71	0	0	7	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11	3

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	61	39	205	60
Køn				
Mand	60	40	99	28
Kvinde	63	37	106	32
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	0
20-39 år	52	48	18	7
40-59 år	52	48	58	11
60-79 år	71	29	106	37
80- år	50	50	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	62	38	189	55
Pårørende	40	60	9	5
Modersmål				
Dansk	62	38	196	57
Ikke dansk	33	67	6	3
Afsnitsnavn				
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	56	44	18	6
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	60	40	15	5
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	59	41	119	37
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	84	16	25	3
Medicinske skopier, Horsens	64	36	14	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	14	4

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	36	63	1	0	120	2
Køn						
Mand	40	58	2	0	57	1
Kvinde	33	67	0	0	63	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	34	66	0	0	10	0
40-59 år	37	60	3	0	31	0
60-79 år	35	65	0	0	68	2
80- år	38	62	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	64	1	0	110	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	36	64	1	0	116	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	38	63	0	0	8	0
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	56	44	0	0	9	0
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	34	66	0	0	67	1
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	26	68	5	0	19	0
Medicinske skopier, Horsens	63	38	0	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	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	34	63	1	2	263
Køn					
Mand	36	62	0	1	129
Kvinde	32	64	2	2	134
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	30	66	0	4	25
40-59 år	35	60	2	4	69
60-79 år	35	63	2	0	142
80- år	31	69	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	33	64	1	2	242
Pårørende	54	46	0	0	14
Modersmål					
Dansk	34	63	1	2	252
Ikke dansk	48	52	0	0	8
Afsnitsnavn					
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	28	68	0	4	25
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	30	65	0	5	20
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	35	62	2	1	155
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	33	67	0	0	27
Medicinske skopier, Horsens	39	56	0	6	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	6	6	18

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	62	5	0	269
Køn					
Mand	36	63	1	0	130
Kvinde	31	61	8	1	139
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	43	49	4	4	24
40-59 år	30	61	9	0	71
60-79 år	33	64	3	0	146
80- år	31	68	1	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	33	62	4	0	247
Pårørende	37	47	16	0	15
Modersmål					
Dansk	34	62	4	0	256
Ikke dansk	29	48	23	0	10
Afsnitsnavn					
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	23	69	8	0	26
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	30	65	0	5	20
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	35	60	4	0	158
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	32	64	4	0	28
Medicinske skopier, Horsens	44	50	6	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	37	16	0	19

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	34	61	5	0	61	20	176
Køn							
Mand	33	64	3	0	35	9	83
Kvinde	35	56	8	0	26	11	93
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	1	23
40-59 år	42	58	0	0	11	3	56
60-79 år	25	66	9	0	38	10	87
80- år	50	50	0	0	10	6	8
Skema udfyldt af							
Patienten	30	63	7	0	49	20	167
Pårørende	39	61	0	0	7	0	7
Modersmål							
Dansk	32	62	6	0	56	19	170
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	4
Afsnitsnavn							
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	-	-	-	-	3	1	19
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	-	-	-	-	3	0	16
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	34	59	7	0	44	14	94
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	-	-	-	-	4	2	20
Medicinske skopier, Horsens	-	-	-	-	4	0	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	3	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	20	66	8	5	147	122
Køn						
Mand	18	65	10	7	80	51
Kvinde	22	68	7	3	67	71
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	9	57	17	17	12	13
40-59 år	18	62	8	12	29	41
60-79 år	21	71	7	1	90	57
80- år	31	54	7	7	15	9
Skema udfyldt af						
Patienten	21	63	9	6	132	115
Pårørende	11	89	0	0	9	6
Modersmål						
Dansk	20	66	9	6	139	117
Ikke dansk	15	85	0	0	7	3
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	14	71	7	7	14	11
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	27	64	0	9	11	9
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	21	64	10	5	91	69
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	8	85	8	0	13	15
Medicinske skopier, Horsens	50	50	0	0	6	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	50	8	0	12	7

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	50	18	20	11	229	40
Køn						
Mand	43	21	24	12	115	15
Kvinde	58	16	16	10	114	25
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	58	5	32	5	19	7
40-59 år	59	20	11	10	60	9
60-79 år	45	18	25	13	127	20
80- år	53	26	8	14	20	4
Skema udfyldt af						
Patienten	50	17	21	12	212	36
Pårørende	58	31	9	2	11	3
Modersmål						
Dansk	50	18	21	11	219	38
Ikke dansk	43	37	0	20	7	2
Afsnitsnavn						
Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	40	30	25	5	20	5
Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	44	6	38	13	16	4
Medicinsk Ambulatorium, Horsens	53	18	16	13	134	25
Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	50	15	27	8	26	1
Medicinske skopier, Horsens	60	20	20	0	15	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	6	17	22	18	1


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, Hospitalsenheden Horsens


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


ID	Kommentarer - Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
 3	Jeg er meget tilfreds med ambulatoriets håndtering af mig.	Virkelig godt


 5	Det vil være rigtig godt at få sms en til to uger før næste ambulatoriebesøg.	Godt
---	---	------


ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
-----------	---	-----------------------


 1	Som nævnt før, samtaler per e-mail eller telefon - tidsbesparende.	Godt
---	--	------

 2	Jeg har talt med tre forskellige læger om min sygdom, og ikke alle tre har været lige godt inde i mit sygdomsforløb. - Og det kunne have været mere trygt, hvis det var den samme læge. Men det er dejligt, at den sygeplejerske, som er min kontaktperson, har været der gennem hele forløbet. - Det opvejer helt klart de skiftende læger.	Godt
---	--	------


 4	Der var indlagt dræn med en lille kugle med smertestillende, som skulle være i, i [mange timer], men den holdt kun [kortere tid]. Det gjorde virkelig ondt der om natten, selvom jeg tog smertestillende piller, kunne de ikke hjælpe. Vi kørte på skadestuen, men lægen dér pillede bare drænet ud, efter han havde talt med speciallægen i telefon, og så kunne vi bare køre hjem. Det var en lang tur hjem, ellers en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
--	--	---------------

 5	Jeg kunne tænke mig en bedre information undervejs i forløbet. F.eks. noget skriftlig materiale om min sygdom, og om hvad man evt. selv kan gøre for at fremme helbredelsen.	Godt
---	--	------

 6	Jeg er altid blevet godt behandlet, når jeg har været i/under behandling, men hvorfor ikke? Når enhver passer det, de er sat til, skulle det jo ikke være nødvendigt at spilde alle de penge på papir og porto, plus folk til at lave skemaer og læse dem igennem igen, når de kommer ind igen. Jo, der er da nogen, der får beskæftigelse ved det, men var det nu ikke bedre at bruge alle de ressourcer til en læge eller en sygeplejerske, så patienter, der virkelig er syge, kan få gavn af det, plus kollegaer skulle løbe knapt så stærkt. Det var et surt opstød fra en, hvor en mand var en mand, og et ord var et ord, da jeg var på arbejdsmarkedet.	Godt
---	---	------

 7	Tag jer tid. LYT TIL FOLK, de ved bedst selv, hvordan de har det. En talemåde siger: "Lyt til dine patienter, og de vil diagnosticere sig selv". Vær mere åbne og samarbejdsvillige. Bedre til at informere om hvad der sker - også information, hvis der er forsinkelser. Vær bedre til at følge op på behandling.	Virkelig dårligt
---	---	------------------















ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
-----------	--	-----------------------








 3	Jeg er fuldstændig tryk og føler mig i gode hænder. Jeg frygter, når jeg skal til egen læge, da det er helt umuligt at få en tid og at få telefonisk kontakt til egen læge.	Virkelig godt
---	---	---------------

 5	Skønt, at der er humor til stede i ambulatoriet.	Godt
---	--	------

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 6 Har ikke været helt tilfreds med læge NN's håndtering af behandlingsforløbet. For eksempel manglende tablet-behandling og ikke indkodet på skærmen, hvad jeg fik af medicin, ordineret af min egen læge. Blev indkaldt i [vinters] hos lægen, som spurgte, om hun ikke havde ordineret. Jeg er ikke helt tryk ved hendes måde at behandle mig på. | Godt |
| ✎ | 7 Generelt har jeg været godt tilfreds, men jeg synes, personalet skal høre lidt på patienterne og ligge den overlegne tone på hylden. Det gælder selvfølgelig ikke alle, men for nogens vedkommende er det hårdt tiltrængt. | Godt |
| ✎ | 9 Omgivelserne i ambulatoriet er utrolig kedelige, men jeg har fået en fantastisk god behandling af personalet. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 Det hele tog fem minutter. I har nogle dygtige og dedikerede medarbejdere, som optræder venligt og høfligt, så spar os dog for alt det pjat med spørgeskemaer og andet bureaukrati, og brug det, I sparer, på patienterne. | Intet svar |
| ✎ | 11 I alle de år jeg har været under behandling, har jeg været meget tilfreds og tryk ved både læger og sygeplejersker. | Virkelig godt |
| ✎ | 12 Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det godt. | Virkelig godt |
| ✎ | 13 Kaffen var virkelig dårlig :). | Godt |
| ✎ | 14 Bedre modtagelse - ET SMIL, DET VARMER!!! Personalet burde virke mere engageret. Burde lytte til patienten - de er jo også mennesker!!! Mere præcision hvordan man skal gribe sagen an - så man kan føle sig TRYG!!! Mulighed for at tale med en overlæge og ikke forskellige læger hver gang. | Dårligt |
| ✎ | 16 Har kun mødt positiv information, modtagelse, undersøgelse samt behandling på Medicinsk Ambulatorium, Horsens. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 Min læge henviste mig til Geriatrik afdeling, Horsens Sygehus. Jeg har haft [min sygdom] i [en del] år. Jeg ville meget gerne ned i antallet af daglige tabletter. Jeg fik en virkelig god behandling og har fået nedtrappet mit daglige tabletforbrug, så jeg er meget glad for, at jeg kom derud. Jeg har periodevist depressioner []. [Flere] gange kom en læge NN og min kontaktsygeplejerske ud i mit hjem! | Virkelig godt |
| ✎ | 18 Min kontaktperson gør rigtigt mange ting for, at jeg skal få en god oplevelse i ambulatoriet. Alle jeg har kontakt til på medicinsk diabetes ambulatorium yder en stor indsats for deres patienter. | Virkelig godt |
| ✎ | 20 Da min mor var blevet indlagt akut med [forvirring] pga. fejlmedicinering, føler vi ikke, spørgeskemaet er relevant. I akutmodtagelsen var personalet med venlige og forstående og gjorde, hvad de kunne, for at hjælpe min mor. Vi ventede seks-syv timer, inden vi kom til at tale med en læge. Da min mor blev flyttet til en afdeling, følte vi, at vi var nødt til at tage fri fra arbejde for at hjælpe hende. Hun blev anbragt i en stol, med benene nedad hele tiden, fik ikke støttestrømper på, med det resultat, at benene hævede meget. Man glemte at give hende medicinen, som stod på en hylde. Endvidere var der en fra personalet, der tog meget hårdt ved hendes arm flere gange, med adskillige blå mærker til følge. | Intet svar |
| ✎ | 22 PÅ TRODS AF AT JEG KOM FLERE TIMER FOR SENT, FANDT DE ALLIGEVEL TID TIL MIN UNDERSØGELSE. DET VAR MEGET DEJLIGT. TAK FOR DET. | Godt |






Bilag 5

-  23 Jeg var utrolig glad for sygeplejerskerne, som hele tiden holdt mig informeret om, hvad der skulle ske og cirka hvornår - og havde samtidig overskud til at tale med mig omkring mine bekymringer i forbindelse med indgrebet. Godt
-  26 Jeg vil gerne fremhæve to sygeplejersker, der har gjort noget virkelig godt. NN1 og NN2. Tak til dem!! :-)
-  27 Meget stor tilfredshed med mine besøg i ambulatoriet []. Selv lige fra "frivillige hjælpere", information, sygeplejersker og læger var yderst venlige, smilende og hjælpsomme. Jeg bemærkede intet til den travlhed, der altid hersker på et sygehus, så altid var jeg i godt humør efter besøgene. Jeg ser frem til næste besøg i det nye år og gensynet med NN. Et stort minus er dog manglende parkeringspladser. Virkelig godt
-  28 Negativt: Tid hos sygeplejersken NN og lægen kunne godt planlægges til samme dag, så jeg ikke skal af sted to gange. Positivt: Altid god hjælp i ambulatoriet. De er kompetente, hjælpsomme og venlige. Godt
-  29 Jeg har været meget tilfreds og synes det er flot, at læge ringer hjem, og at man som patient har en kontaktperson, man kan ringe til. Godt gået. Virkelig godt
-  30 Blev ved en lægesamtale i forløbet oplyst om, at jeg nu afsluttedes i ambulatoriet. Blev derfor lidt forvirret, da jeg nogle uger senere modtog et brev om, at min medicinering skulle ændres, og at der efterfølgende skulle foretages ny undersøgelse. Synes, det er fint og betryggende, hvis der foretages en andenvurdering, men kunne ønske det oplyst, så man ikke får mistanke om tilfældigheder i behandlingen. Altid venlig modtagelse og omgangstone i ambulatoriet. Godt
-  31 Som pårørende til dement [] har vi fået et professionel og omsorgsfuld behandling under to indlæggelser på medicinsk afdeling og besøg i ambulatoriet. Endvidere professionel støtte af psykiastisk team i hjem, og på korttidsafsnit på andet sygehus. Intet svar
-  32 At man læste journalerne inden patienten kom ind, at man havde en tovholder på forløbet, samt at man ikke kommer ind til først den ene og så den anden læge! Specielt når man som patient er så skidt, at man ikke har energi til at skulle forklare hele forløbet igen og igen! Desuden ville det være optimalt, at når man får svar tilbage fra undersøgelser at formidle det videre, så det ikke er patienterne der skal ringe og rykke for svar! Samtidig ville det være smart, hvis man koordinerede tidspunktet for telefontid, med andre sygehusenheder! Virkelig dårligt
-  34 Vi er alt i alt godt tilfredse. Virkelig godt
-  35 Tak for et godt sygehus. Virkelig godt
-  38 Jeg synes, jeg mangler oplysning om, hvad der skyldtes min nyresygdom, og om der var noget, der kunne gøres, eller jeg selv kunne gøre. Godt
-  40 Personalet virkede omsorgsfuldt. Mad og drikke. Virkelig godt
-  41 Vedrørende lungeambulatoriet ved Horsens Sygehus. Jeg vil gerne rose ambulatoriet for hurtig behandling/indkaldelse, samt kompetent personale. Alt i alt en god oplevelse. Virkelig godt
-  42 Jeg er ikke i stand til at huske detaljer i mine besøg, men har altid været tryk ved den behandling, der har fundet sted. Godt

	43	Det var meget godt, at jeg fik de nødvendige informationer.	Godt
	45	Angående min kontaktperson NN er jeg altid blevet modtaget pænt og høfligt, og hun har været god til at forklare tingene, så har ingenting at klage over.	Virkelig godt
	46	Jeg fik en hurtig tid - tak for det. Desuden efterfølgende tilbudt tid til en scanning (venter stadig på tid til denne) - det var jeg meget glad for.	Godt
	49	Sygeplejerskerne meget dygtige og lyttende. Lægen desværre ikke når så god. Han gav mig indtryk af, at jeg skulle ekspederes hurtigst muligt og ville have mig udskrevet til egen læge med det samme. Jeg følte mig meget til besvær og var meget utryk ved ham. Ingen tvivl om, at han var kompetent, men vi kunne ikke kommunikere.	Godt
	51	Ikke ambulatoriet, men Regionshospitalet som helhed. Parkeringsforholdene er under al kritik. Man må regne med at køre rundt i op til en time for at finde en ledig plads, både på hospitalsgrunden og i sidegaderne, og til sidst, når tiden bliver knap, skal man alligevel parkere 6-700 meter væk.	Godt
	52	Ja, de var meget lydhøre overfor min situation og gjorde alt, hvad der stod i deres magt for at løse opgaven, og dette blev gjort til stort UG. Jeg har ikke andet end roser for min behandling på Hjertemedicinsk Ambulatorium på Regionshospitalet Horsens.	Virkelig godt
	53	Jeg kom hver gang til den aftalte tid og fik en meget venlig (omsorgsfuld) behandling.	Virkelig godt



Samlet indtryk

ID Kommentarer - Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens








	2	Jeg synes, at det er dejlig, personalet er så glade og venlige. De husker ens navn. Man føler sig ikke som en ud af 1000. Det er de samme sygeplejersker, som jeg har kontakt med, ved hvert besøg. Det gør mig tryk og jeg føler mig rolig og godt tilpas.	Virkelig godt
	4	Det giver stor tryghed, at man dagligt mellem kl. otte og ni kan kontakte afdelingen og drøfte eventuelle problemer med én af de to kontaktsygeplejersker, man er tilknyttet. De er kompetente, venlige og særdeles imødekommende. Ros til dem!	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Ambulatoriets personale er nogle af de rareste mennesker jeg har mødt inden for sundhedssektoren, og jeg vil duellere alle der hævder det modsatte.	Virkelig godt
	7	Ambulatoriet er præget af en positiv stemning, hvilket smitter af på os, der har vores gang der jævnligt.	Virkelig godt
	9	Kontaktsygeplejersken er meget omhyggelig.	Det kan jeg ikke vurdere

Samlet indtryk

ID Kommentarer - Medicinske skopier, Horsens















	2	Som skrevet var der en læge og to sygeplejersker, som virkelig tog hånd om tingene og mig.	Virkelig godt
	3	Svarene på vævsprøver med videre var venlige og personlige - samlet let forståelige. Brevet sluttede med en "menneskelig" hilsen med ønsket om, at jeg havde det godt. Det gjorde mig glad.	Virkelig godt

Bilag 5








	4	Alt forløb stille og roligt. Jeg er godt tilfreds. Lun god atmosfære.	Godt
	5	Jeg oplevede personalet som rolige, "medlevende", sympatiske og dygtige. Jeg havde en god oplevelse. Tak.	Virkelig godt
	6	Ambulatoriet fungerede perfekt. Forløbet op til besøget var præget af kaos. Min sag var altid "blevet væk"/ikke sendt videre/kunne ikke findes - og jeg skulle ringe virkelig mange gange, for at det blev til noget. Med den tid og i den episode var jeg enormt utryg, og ingen anede, hvem jeg var. Besøg hos lægen (på hospitalet) efter Skopien var ekstremt dårligt, og en utrolig forvirret læge, der var mere interesseret i egne arbejdsgange (der ikke var som han ønskede, men det interesserede jo ikke mig) end i at tale med mig.	Virkelig dårligt
	7	Den afdeling jeg er tilknyttet, ringede op som opfølgning på medicinsk efterbehandling. Det var meget betryggende.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Stor ros til sygeplejerske NN.	Virkelig godt
	2	Har været godt tilfreds med det HELE.	Virkelig godt
	3	Der går for lang tid, når man får en ny tid.	Godt

Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
 4	Ingen information. Overfladisk og uinteresseret.	Virkelig dårligt
	ID Kommentarer - Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
 7	Var informeret om at skulle til en bestemt læge og accepterede ventetiden på denne. Kom til en helt anden læge, da jeg kom til undersøgelse. Jeg havde intet fået at vide om dette og kunne heller ikke få svar på hvorfor, da jeg spurgte!!	Virkelig dårligt
	ID Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
 17	Jeg har kun godt at sige om mine besøg. Jeg mødte megen venlighed og flere gange ringede sygeplejersker for at høre hvordan jeg havde det. []	Virkelig godt
 18	Jeg har gået i ambulatoriet i mange år og husker derfor ikke forløbet omkring mit første besøg.	Virkelig godt
 19	Jeg mener, jeg kun har været i Horsens ambulatorium én gang i 2010. Fik en god behandling med kun lidt ventetid.	Intet svar
 20	Jeg var ikke indkaldt til ambulatoriet, men blev akut indlagt af vagtlægen.	Intet svar
 28	Der blev ikke informeret om ventetid.	Godt
 32	Fik indkaldelsen meget hurtigt, faktisk så hurtigt, at der ikke nåede at være nogle undersøgelser inden første evaluering.	Virkelig dårligt
 36	Ingen information - skulle selv henvende os ved egen læge - derefter indkaldt på ambulatoriet.	Godt
 37	Alt i alt er alle søde og meget venlige, når jeg er på hospitalet. Så jeg har intet at påpege, når jeg er derinde, man skal jo være glad for at få hjælp, når man har brug for dette!	Godt
 40	Besøget foregik roligt og afslappet.	Virkelig godt
 42	Jeg husker ikke, at jeg havde nogen kommentarer til mit første besøg, hvis jeg havde nogen, ville de være positive.	Godt
 44	Umiddelbart var det ikke relevant for mig med information om ventetiden.	Virkelig godt
 47	Jeg går til kontrol hvert halve år og får så en ny tid et halvt år frem, derfor ingen information om ventetid.	Godt

Bilag 5















	48	Fin information inden fremmøde.	Godt
	50	For lang tid fra henvisning til besøg!	Godt
	52	Jeg modtog indkaldelsen om torsdagen ugen før min tid i ambulatoriet om onsdagen. Hvor der kort var gjort rede for den korte varsel. Flot!!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens		Samlet indtryk
	1	Mange år siden første besøg i ambulatorium.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinske skopier, Horsens		Samlet indtryk
	2	Var godt informeret om hvad, der skulle ske.	Virkelig godt
	5	Jeg havde fået et godt informationsmateriale i forvejen.	Virkelig godt
	6	Da jeg endelig blev indkaldt, fungerede det godt, men forløbet op til, var præget af forsinkelser. Min læge sagde, jeg kunne fejle alt fra kræft til mavekatar og derfra fik der enormt lang tid inden undersøgelsen og det var bare FRYGTELT at vente.	Virkelig dårligt

Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
1	En blandt adskillelige kontrolundersøgelser, som derfor - naturligvis - havde et vist rutinemæssigt forløb.	Godt
2	Var ingen.	Godt
3	Venlig og informativ.	Virkelig godt
4	Upersonligt og ingen aktuelle informationer.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
1	Super søde og imødekommende. Følte mig i gode hænder.	Godt
3	Den dag var alt strøm væk og vi blev fra starten orienteret om, hvad der var sket, ventetid hvor vi kunne købe kaffe med mere og alle ventede med snak og kommentarer.	Godt
7	Behageligt personale i receptionen.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
1	Enestående modtagelse. Roser til [tre personer].	Virkelig godt
2	Grundet sent mødetidspunkt var modtagelsen ubemandet.	Godt
3	Kærlig og omsorgsfuld.	Virkelig godt
14	Følte han kom til ulejlighed, surt, og afvisende person :-{.	Dårligt
18	Jeg kommer ofte i ambulatoriet, så sekretæren ved, hvad jeg hedder og hvem, jeg skal ind til, jeg behøver bare at hilse på.	Virkelig godt
19	Det største problem er transport frem og tilbage med Midttrafik. Jeg er kørestolsbruger og vil gerne HJEM.	Intet svar
20	Sødt, venligt, forstående personale.	Intet svar
23	Jeg var glad for, at anæstesilægen kom og talte med mig omkring min bedøvelse, da jeg har KOL og derfor er meget bange for narkose! Men han beroligede mig og sagde, at indgrebet kunne foretages i lokalbedøvelse.	Godt

Bilag 5



	32	Modtagelsen var som de fleste andre modtagelser. Blev henvist til at tage plads på en gang med stole!	Virkelig dårligt
	34	MEGET VENLIG.	Virkelig godt
	39	Jeg synes, at det skal være en person, der tager imod brevet om indkaldelse, og ikke som det var, hvor jeg skulle lægge det, hvor andre kunne læse det.	Godt
	40	Roligt og afslappet.	Virkelig godt
	42	Kun positivt.	Godt
	46	Fint, indbydende venteværelse.	Godt
	52	Mødte op i ambulatoriet [], hvor jeg kort gjorde rede for min situation (jeg skulle på ferie [tre dage senere] og kunne altså ikke benytte tiden [to dage efter afrejse]) og ønskede undersøgelsen allerede gjort denne dag.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens		Samlet indtryk
	2	Altid søde og venlige mennesker.	Virkelig godt
	5	Personalet er varmt og kompetent.	Virkelig godt
	6	Altid søde sygeplejersker, der modtager én og giver råd og vejledning, samt min læge, som er det sødeste menneske, man kan møde.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinske skopier, Horsens		Samlet indtryk
	1	Jeg blev venligt modtaget af sekretær, men der blev ikke givet besked videre om, at jeg var der. Så sad unødigt (længe) og ventede.	Det kan jeg ikke vurdere
	2	En god oplevelse. Der blev draget omsorg.	Virkelig godt
	6	De var søde i ambulatoriet og ventetid dér m.v.generelt helt fint.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Blev taget venligt imod og informeret om ventetid og hvilken læge, der skulle orientere os.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Håndtering af fejl
1	Resultat af undersøgelse på anden afdeling ikke overført til [det relevante] laboratorium.	Godt
Kommentarer - Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens		Håndtering af fejl
7	Personale var slet ikke sat ind i sagen. Lægen ønskede IKKE at lytte til mig, og drog konklusioner uden mit samtykke. Jeg informerede om, at der var åbenlyse fejl i min journal, dette ønskede lægen ikke at rette, da han mente, at journalen havde "ret".	Virkelig dårligt
Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens		Håndtering af fejl
1	Ambulatoriet skal i dette tilfælde oversættes til fysioterapi.	Intet svar
4	De ting, jeg havde talt med sygeplejersken om, følte jeg ikke, var "gået igennem" til lægen. Måtte fortælle om bl.a. medicin igen og igen. Det gjorde mig utryg - mistede tilliden til "systemet".	Intet svar
14	Der skulle foretages en [test]. Jeg ønskede ikke en nål i hånden, da jeg ikke tidligere hos NN har været udsat for dette - ej heller på andet sygehus, som faktisk slet ikke kender til denne procedure. Jeg blev derfor bedt om at forlade ambulatoriet :(Intet svar
15	Skulle have blod. Nålen sad i åren. Varede en time, inden jeg opdagede det. Det gjorde meget ondt, og armen blev helt blå.	Virkelig godt
23	På operationsbordet måtte jeg, til min skræk, gøre personalet opmærksom på, at jeg IKKE skulle i narkose, som de ellers havde forberedt, da jeg som sagt har KOL. Dette gjorde min nervøsitet for operationen til direkte skræk! ("Kan de tage fejl af det, kan de vel tage fejl af hvad som helst," var min tanke).	Godt
25	Oplevede lægen blive afbrudt to gange under hjertescanning. Som patient i uvant situation [er det] ikke befordrende.	Intet svar
32	At lægen overså notater fra personen, der stod for [] undersøgelsen... At han overså [forskellige] symptomer, der ikke stemmer overens med den diagnose, han har sat sig fast på, samt at han skulle presses til at sende videre til specialafdeling, som kunne stille en diagnose, som lægen på det kraftigste havde afvist.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	At en af mine tider til samtale var blevet annulleret, uden at jeg vidste det.	Dårligt
40	Ingen.	Intet svar
44	Ved mit seneste besøg (samtale med sygeplejerske NN) havde jeg fået at vide på forhånd, at resultatet af min [undersøgelse] ville være klar. Det var resultatet ikke!	Virkelig godt

Bilag 5








	ID	Kommentarer - Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	Håndtering af fejl
	4	Ambulatoriet havde glemt at bestille en røntgenundersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
	2	Ingen.	Intet svar

Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
1	Synes der mangler en fast kontaktperson. Og meget af samtalerne burde kunne gøres via mail eller telefon, som et tilvalg f.eks. Det ville være tidsbesparende - ikke at skulle køre i en time for så at have en 5-10 minutters samtale og hjem igen.	Godt
7	Pga. fejl mangler og manglende kommunikation ønskede jeg at skifte sygehus (benytte mig af frit sygehusvalg). Dette viste sig at blive en lang og svær proces, da sygehuset ikke ville videregive min journal til andet sygehus. Mange opkald, samtaler og læger, der bad om journal, før det kunne lade sig gøre at komme væk fra det første sygehus.	Virkelig dårligt
8	Tilråder, at jeg skal på [andet medicinsk præparat], da jeg ikke tåler morfin.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
4	Ønskede undersøgt om jeg [har bestemt lidelse]. Det var grunden til, at jeg ønskede at komme til Diabetesambulatoriet. Det vil man ikke - på Diabetesforeningens hjemmeside kan jeg læse, at det er en simpel blodprøve. Derfor spørger jeg mig selv - hvorfor? Hvad nytte er det så til? Hvorfor så gå til "eksperterne"? Så er min praktiserende læge ligeså god.	Intet svar
7	Der bliver ikke lyttet til patienten, hvis ikke lige det passer ind i sygehusets og personalets kram.	Godt
8	For eksempel må jeg tage blodprøve på [andet sygehus], hvilket er virkelig god service, hurtig og i mit nærrområde.	Virkelig godt
19	[] Har været til undersøgelse af lunger, hjerte og hjerne på tre sygehuse, og får altid en god hjælp.	Intet svar
21	Hendes telefon ringede hele tiden, plus folk kom ind og spurgte om noget, og hun måtte gå flere gange.	Dårligt
22	Jeg var meget tilfreds.	Godt
24	Har ikke fået stillet diagnose endnu, og det er [over fire måneder].	Dårligt
29	Journal fra [et sygehus] kom til læge NN i [anden by] EN UGE før []operationen, hvorfor operationen blev aflyst og udsat et år, pga. at [] medicin først kan pauseres efter et år.	Virkelig godt
32	Man havde ikke læst journalen med de undersøgelsesresultater fra UL-scanning. Man henviste til et resultat af blodprøver, som ikke var relevant for den aktuelle diagnose!	Virkelig dårligt
41	Positivt - hurtigt behandlingsforløb.	Virkelig godt
42	Det er svært for mig at vurdere, da min tilstand på det pågældende tidspunkt var ret [ustabil].	Godt

Bilag 5

	44	Da fejlen blev opdaget, tog sygeplejerske NN straks hånd om problemet og fik løst dette, så jeg kunne gå fra samtalen med det lovede resultat fra [operationen].	Virkelig godt
	52	Jeg har oplevet en yderst god behandling i forbindelse med min undersøgelse. Mødte op i ambulatoriet om fredagen med prøver fra laboratoriet og fortalte kort om min situation; at jeg skulle på fly-ferie om mandagen og ønskede undersøgelsen fortaget inden dagen var omme. Det blev der arbejdet seriøst på. STOR tak til sygeplejerske [] samt den kvindelige overlæge, der gjorde dette muligt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens			Samlet indtryk
	1	Det ville være rart, hvis det ikke var en ny læge hver gang man går til ambulatoriekontrol som kronisk syg.	Godt
	3	Kun at jeg følte mig godt tilpas, havde tillid til personalet og har kun ros for alle.	Virkelig godt
	7	Har under hele forløbet været meget tryk ved behandlingen og altid oplevet, at der var tid til, at jeg kunne stille spørgsmål og få fyldestgørende svar.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	1	Det er rigtig, rigtig godt med en kontaktperson.	Virkelig godt
	4	Meget lang ventetid til at komme til undersøgelse.	Intet svar

Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
7	Blev ikke informeret om noget heller IKKE min livsstil og dennes indflydelse herpå.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
14	Opfattede besøget som overfladisk og ligegyldigt uden en rød tråd. Måske er det alderen? :-{	Dårligt
18	Jeg har en tæt kontakt til min kontaktperson i ambulatoriet og ved, at jeg altid kan ringe eller maile mellem mine besøg, hvis jeg har spørgsmål - det sætter jeg stor pris på.	Virkelig godt
20	Det skal siges, at de fleste af sygeplejerskerne var utroligt søde og tålmodige, men indsatsen var ikke 100 % okay.	Intet svar
32	At det bliver et meget langt forløb, da man åbenbart kun kan lave en type undersøgelse af gangen! At min praktiserende læge ikke bliver informeret, på trods af at man fra ambulatoriet ønsker, at hun videregiver til en specialist!	Virkelig dårligt
42	Jeg har altid været tilfreds med min kontakt med ambulatoriet.	Godt
52	Som jeg allerede har redegjort for, en yderst god behandling, hvor jeg oplevede fleksibilitet på dels laboratorium samt hjertemedicinsk ambulatorium på Regionshospitalet Horsens og siger endnu en gang mange TAK for den gode og fleksible behandling til sygeplejerske NN samt læge NN (kan ikke huske, hvad hun hed), der foretog undersøgelsen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
5	Man bliver velinformeret om de nødvendige emner.	Virkelig godt
7	Har altid følt, jeg kunne kontakte ambulatoriet, hvis jeg var i tvivl om noget i forbindelse med min behandling.	Virkelig godt
8	En god forklaring på det gode for mig selv med hensyn til mit rygestop.	Godt
9	Ingen har nævnt noget om kost eller motion.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Medicinske skopier, Horsens	Samlet indtryk
6	Feedback efter undersøgelsen var grotesk dårlig. Distræt læge dårlig evne til kommunikation spurgte om jeg var parat til at spise medicin resten af mine dage for at få et godt liv. Jeg spurgte	Virkelig dårligt

Bilag 5

hvilken medicin. Nå nej, sagde han. Det skulle jeg jo ikke!

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

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

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

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

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

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

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

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