

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Infektionsmedicinsk Afdeling Q
Skejby Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	84
	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:	397
Besvarelser fra afdelingens patienter:	184
Afdelingens svarprocent:	46%

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).

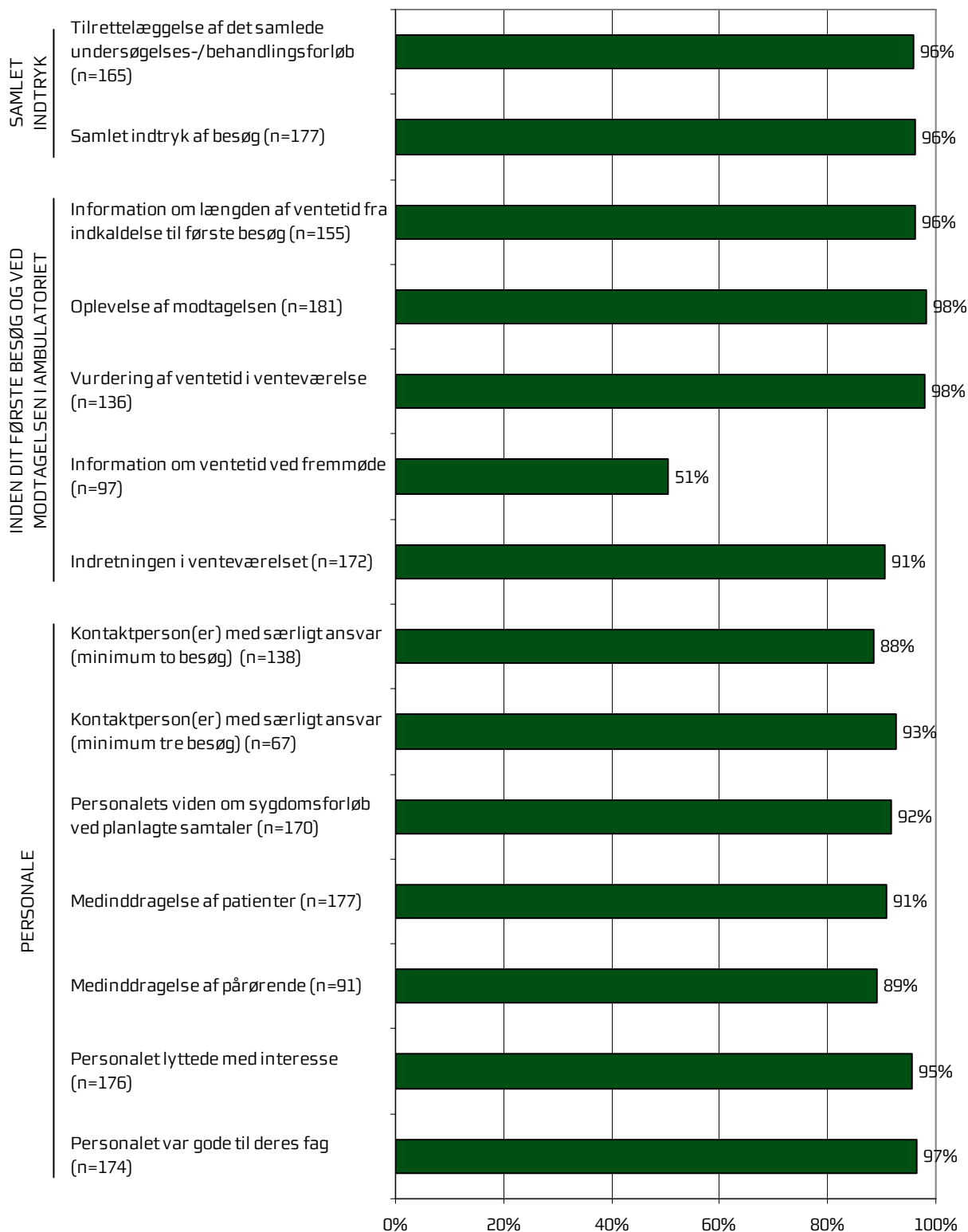
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

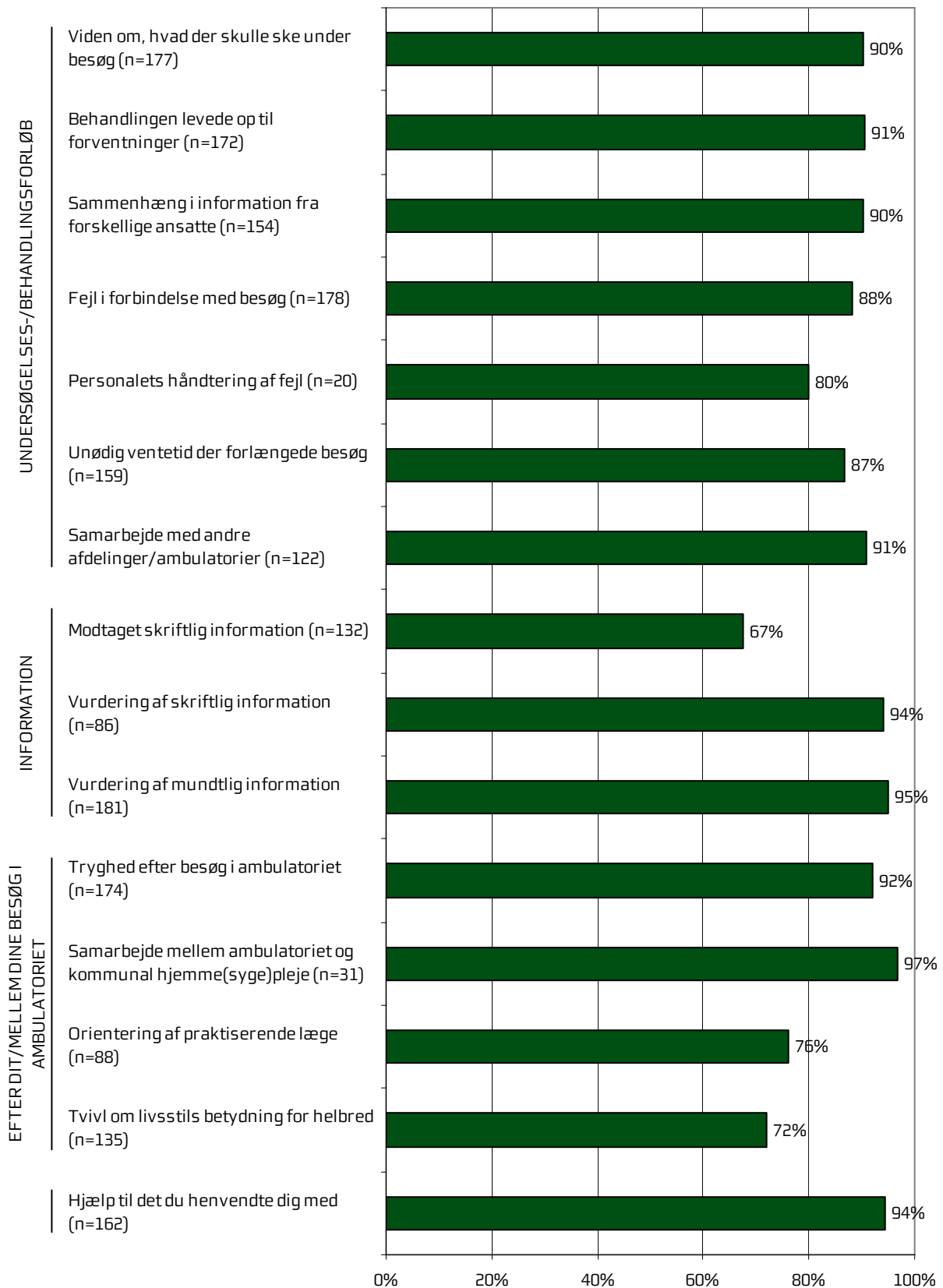
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

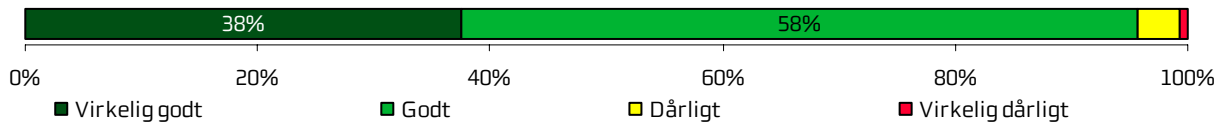
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

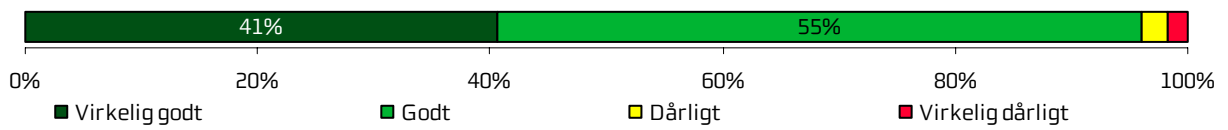
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=165)



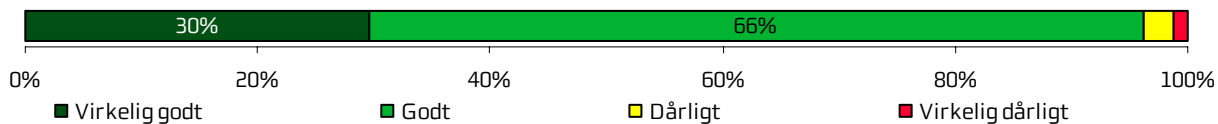
Samlet indtryk af besøg (n=177)



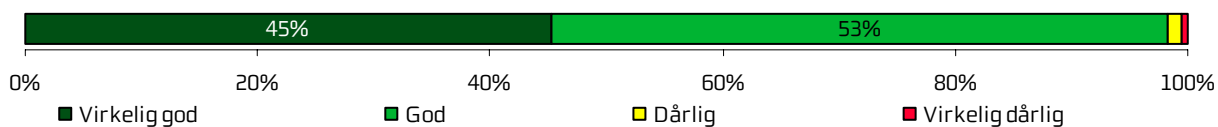
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	95 %	98 % *	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	99 %	97 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

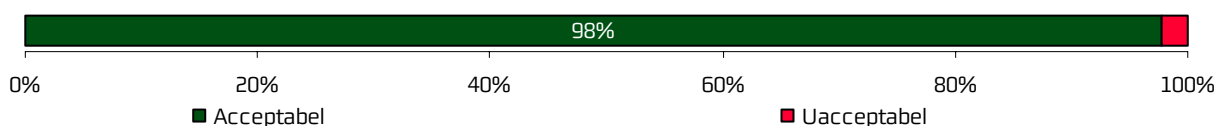
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=155)



Oplevelse af modtagelsen (n=181)



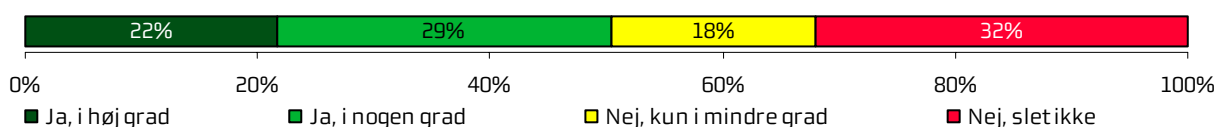
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=136)



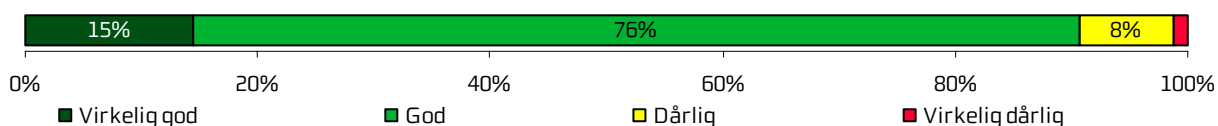
Længde af ventetid i venteværelse (n=171)



Information om ventetid ved fremmøde (n=97)



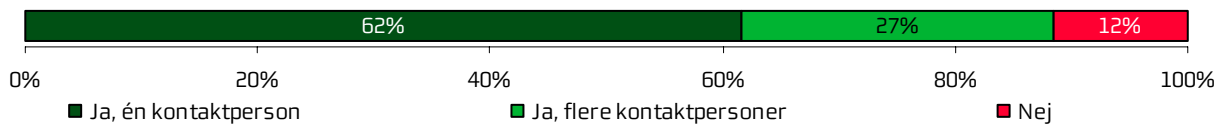
Indretningen i venteværelset (n=172)



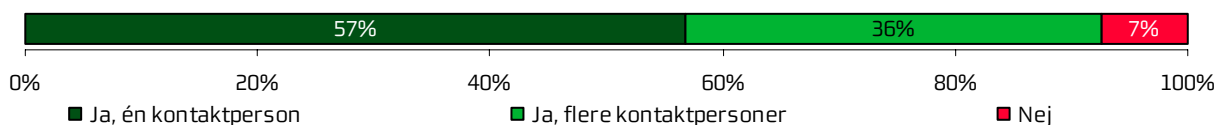
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	98 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	97 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		98 %	-	95 %	89 %	92 %
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?		51 %	36 %	63 % *	36 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		91 %	88 %	91 %	86 %	88 %

Personale

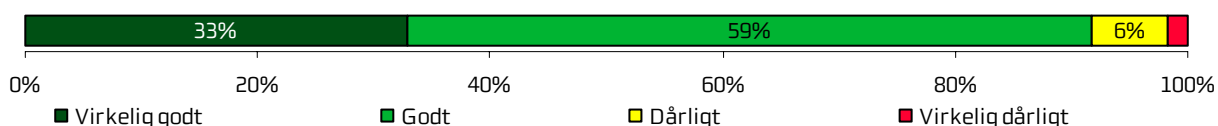
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=138)



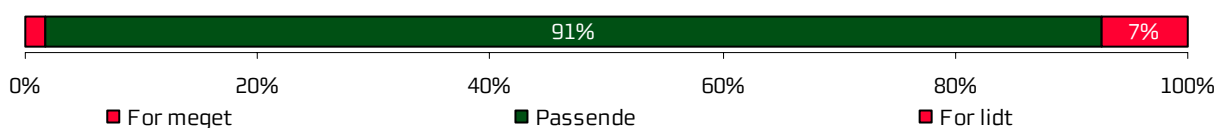
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=67)



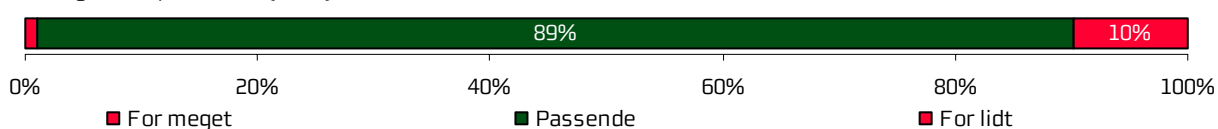
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=170)



Medinddragelse af patienter (n=177)



Medinddragelse af pårørende (n=91)



Personalet lyttede med interesse (n=176)



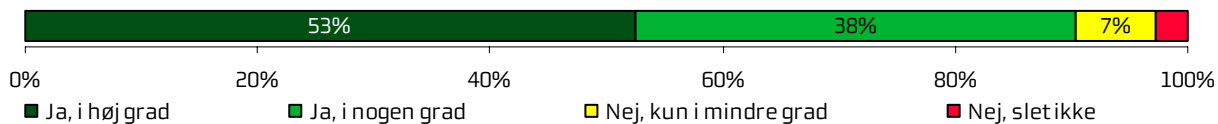
Personalet var gode til deres fag (n=174)



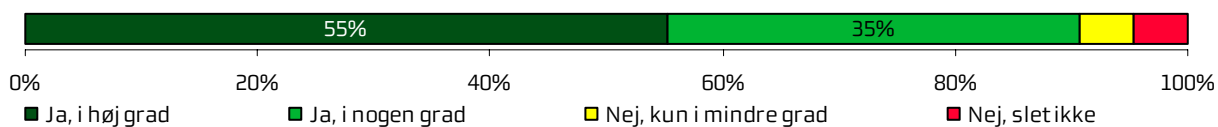
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		88 %	84 %	90 %	75 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		93 %	-	90 %	64 %	80 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	93 %	97 % *	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	90 %	96 % *	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	82 %	96 % *	89 %	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	96 %	99 % *	96 %	98 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	99 %	100 %	98 %	99 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

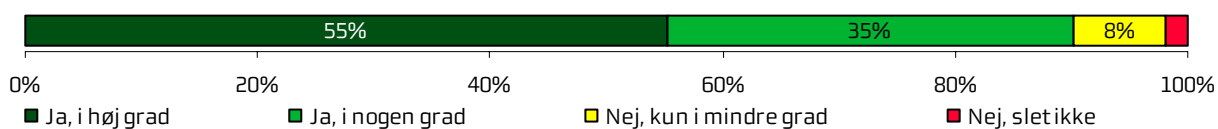
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=177)



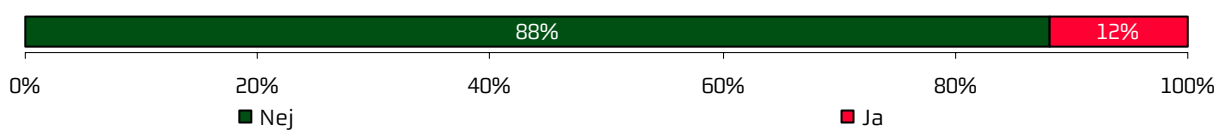
Behandlingen levede op til forventninger (n=172)



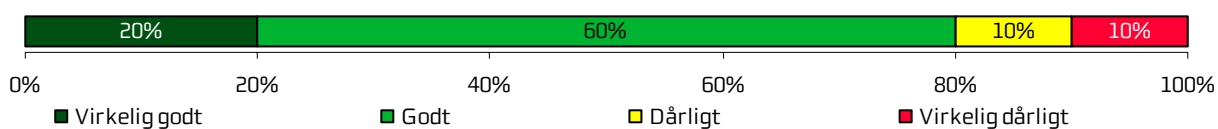
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=154)



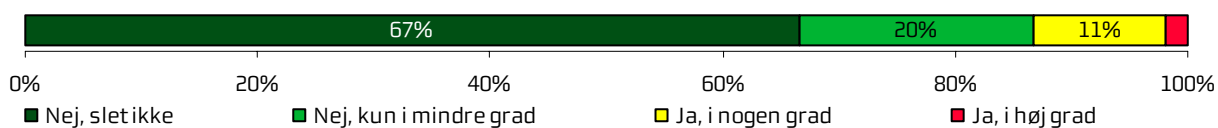
Fejl i forbindelse med besøg (n=178)



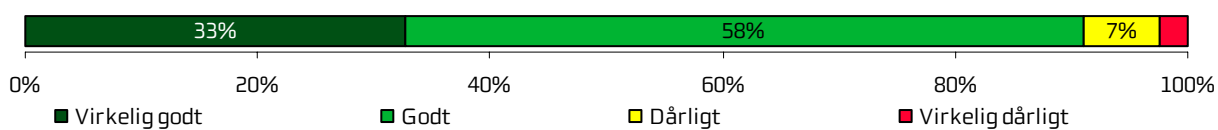
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=159)



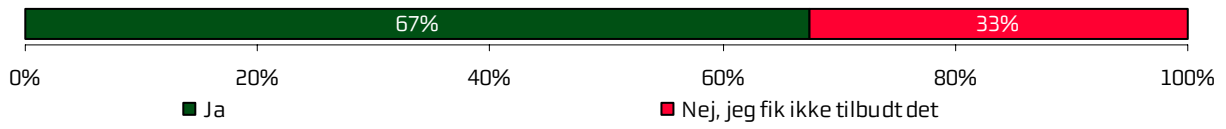
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=122)



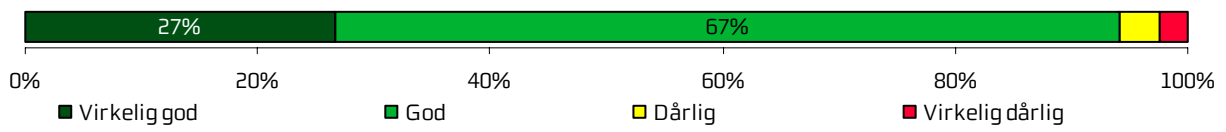
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	94 %	94 %	83 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	95 %	95 % *	93 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		90 %	94 %	96 % *	94 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	-	95 % *	90 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	96 %	61 %	81 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	76 %	91 %	80 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		91 %	88 %	96 %	92 %	94 %

Information

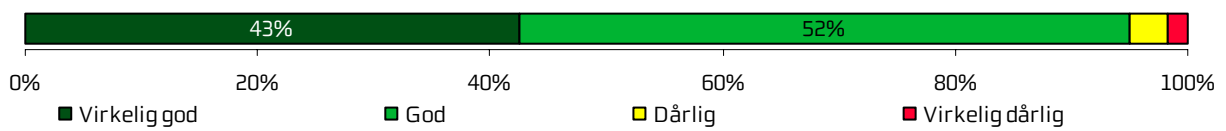
Modtaget skriftlig information (n=132)



Vurdering af skriftlig information (n=86)



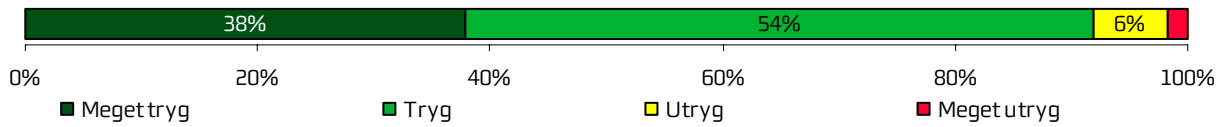
Vurdering af mundtlig information (n=181)



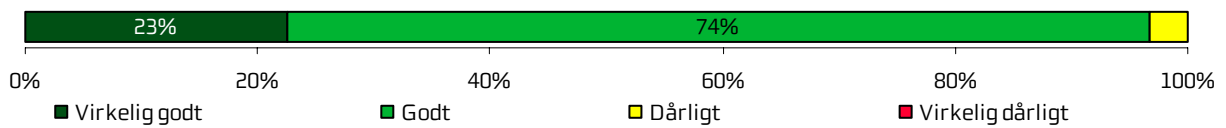
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	82 % *	63 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	95 %	99 %	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	97 %	98 % *	96 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

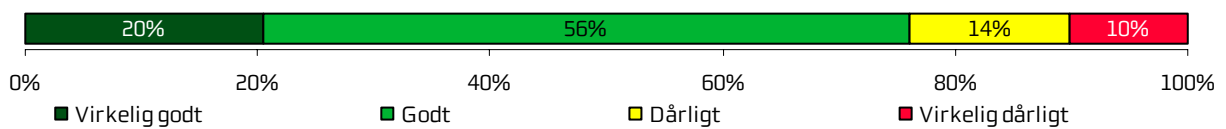
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=174)



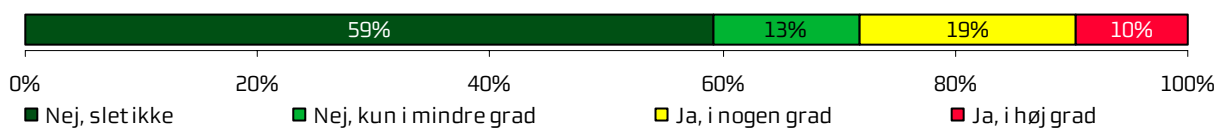
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=88)



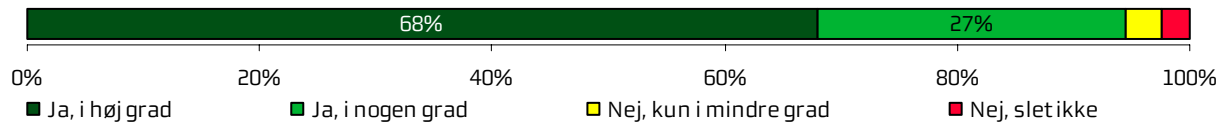
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=135)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	92 %	96 % *	94 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	91 %	95 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		76 %	77 %	91 % *	77 %	85 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	67 %	82 % *	66 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=162)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		94 %	95 %	98 % *	95 %	96 %

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

Løbet.: >>lobm<<

PERSONALE

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

Gå til spørgsmål 21

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?						

Løbet.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

--

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> 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. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

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

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 46 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	46%	100%
Køn		
Mand	54%	53%
Kvinde	46%	47%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	4%
20-39 år	30%	39%
40-59 år	43%	44%
60-79 år	24%	13%
80- år	1%	1%

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" 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	184		100%	
Køn				
Mand	99		54%	
Kvinde	85		46%	
Aldersgruppe				
0-19 år	2		1%	
20-39 år	56		30%	
40-59 år	80		43%	
60-79 år	44		24%	
80- år	2		1%	
Skema udfyldt af				
Patienten	165		94%	
Pårørende	11		6%	
Modersmål				
Dansk	137		77%	
Ikke dansk	41		23%	

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	38	58	4	1	165	11
Køn						
Mand	41	57	2	0	90	4
Kvinde	33	60	5	1	75	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	29	63	6	2	52	3
40-59 år	43	54	3	0	70	5
60-79 år	38	60	3	0	40	2
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	56	4	1	149	10
Pårørende	22	78	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	42	53	4	1	123	9
Ikke dansk	24	73	3	0	37	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	55	2	2	177
Køn					
Mand	44	55	1	0	95
Kvinde	37	56	4	4	82
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	31	64	4	2	55
40-59 år	43	53	1	3	76
60-79 år	45	52	2	0	42
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	42	53	3	2	159
Pårørende	27	73	0	0	11
Modersmål					
Dansk	44	51	3	2	131
Ikke dansk	32	66	0	2	41

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	30	66	3	1	155	24
Køn						
Mand	29	69	2	0	86	11
Kvinde	30	64	3	3	69	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	32	62	4	2	47	8
40-59 år	22	73	3	1	67	10
60-79 år	34	66	0	0	38	5
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	67	1	1	139	22
Pårørende	30	60	10	0	10	1
Modersmål						
Dansk	31	66	2	1	115	18
Ikke dansk	29	63	6	3	35	6

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	53	1	1	181
Køn					
Mand	46	54	0	0	96
Kvinde	45	52	2	1	85
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	39	59	0	2	56
40-59 år	42	55	3	0	78
60-79 år	58	42	0	0	43
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	47	51	1	1	163
Pårørende	36	64	0	0	11
Modersmål					
Dansk	48	50	1	1	135
Ikke dansk	41	56	2	0	41

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	98	2	136	39
Køn				
Mand	97	3	73	21
Kvinde	98	2	63	18
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	2	0
20-39 år	96	4	47	8
40-59 år	98	2	59	17
60-79 år	100	0	27	13
80- år	-	-	1	1
Skema udfyldt af				
Patienten	98	2	123	36
Pårørende	100	0	7	2
Modersmål				
Dansk	98	2	99	34
Ikke dansk	97	3	34	3

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	54	10	0	171	2
Køn						
Mand	37	55	9	0	93	0
Kvinde	35	54	12	0	78	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	22	62	16	0	55	0
40-59 år	40	51	8	0	72	2
60-79 år	48	48	5	0	40	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	55	9	0	156	1
Pårørende	50	38	13	0	8	1
Modersmål						
Dansk	40	51	9	0	131	1
Ikke dansk	17	69	14	0	35	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	29	18	32	97	16
Køn						
Mand	22	27	24	27	51	9
Kvinde	22	30	11	37	46	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	19	31	8	42	36	7
40-59 år	20	23	30	28	40	6
60-79 år	32	32	11	26	19	2
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	28	20	34	86	16
Pårørende	60	20	0	20	5	0
Modersmål						
Dansk	20	29	15	36	66	14
Ikke dansk	28	28	24	21	29	2

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	76	8	1	172	7
Køn						
Mand	13	76	10	1	93	2
Kvinde	16	76	6	1	79	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	6	77	17	0	53	3
40-59 år	16	76	7	1	76	2
60-79 år	18	79	0	3	39	2
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	76	8	1	155	7
Pårørende	27	64	9	0	11	0
Modersmål						
Dansk	13	76	9	2	127	6
Ikke dansk	18	78	5	0	40	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	62	27	12	138
Køn				
Mand	64	28	8	75
Kvinde	59	25	16	63
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	55	32	13	47
40-59 år	56	33	11	57
60-79 år	78	9	13	32
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	61	25	13	122
Pårørende	50	50	0	10
Modersmål				
Dansk	60	25	15	99
Ikke dansk	62	35	3	34

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	57	36	7	67
Køn				
Mand	56	39	6	36
Kvinde	58	32	10	31
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	43	48	10	21
40-59 år	52	41	7	27
60-79 år	78	17	6	18
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	56	35	9	55
Pårørende	43	57	0	7
Modersmål				
Dansk	62	30	9	47
Ikke dansk	42	53	5	19

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	33	59	6	2	170	10
Køn						
Mand	34	62	2	2	92	6
Kvinde	32	55	12	1	78	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	36	50	10	4	50	4
40-59 år	29	65	5	0	75	3
60-79 år	37	56	5	2	41	3
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	59	7	1	152	10
Pårørende	36	55	0	9	11	0
Modersmål						
Dansk	33	60	6	2	126	9
Ikke dansk	38	51	8	3	39	1

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	2	91	7	177
Køn				
Mand	1	94	5	95
Kvinde	2	88	10	82
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	2	91	7	55
40-59 år	3	89	8	76
60-79 år	0	93	7	42
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	2	91	8	159
Pårørende	0	100	0	11
Modersmål				
Dansk	1	94	5	132
Ikke dansk	5	85	10	40

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	89	10	91	86
Køn					
Mand	0	93	7	55	41
Kvinde	3	83	14	36	45
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	3	80	17	30	24
40-59 år	0	94	6	35	41
60-79 år	0	91	9	23	20
80- år	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af					
Patienten	1	89	9	75	84
Pårørende	0	90	10	10	1
Modersmål					
Dansk	0	92	8	60	73
Ikke dansk	3	83	14	29	10

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	27	2	2	176	5
Køn						
Mand	68	27	4	1	94	4
Kvinde	68	28	0	4	82	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	65	29	6	0	52	3
40-59 år	64	31	1	4	78	0
60-79 år	76	21	0	2	42	2
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	28	2	3	159	4
Pårørende	73	27	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	73	25	1	2	132	4
Ikke dansk	59	28	8	5	39	1

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	74	23	2	1	174	6
Køn						
Mand	74	24	1	1	95	3
Kvinde	73	22	4	1	79	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	66	30	4	0	53	1
40-59 år	76	20	3	1	75	3
60-79 år	79	19	0	2	42	2
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	75	21	3	1	156	6
Pårørende	64	36	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	78	19	2	1	131	4
Ikke dansk	63	33	3	3	40	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	38	7	3	177	4
Køn						
Mand	53	40	5	2	96	2
Kvinde	52	36	9	4	81	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	47	40	8	6	53	2
40-59 år	51	42	8	0	77	1
60-79 år	60	30	5	5	43	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	37	8	3	159	4
Pårørende	45	45	0	9	11	0
Modersmål						
Dansk	55	35	7	3	135	1
Ikke dansk	43	49	5	3	37	3

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	55	35	5	5	172	7
Køn						
Mand	62	32	3	3	92	4
Kvinde	48	40	6	6	80	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	48	33	7	11	54	1
40-59 år	54	39	4	3	74	3
60-79 år	65	33	3	0	40	3
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	34	4	5	154	7
Pårørende	36	55	9	0	11	0
Modersmål						
Dansk	62	31	4	4	130	4
Ikke dansk	38	46	8	8	37	3

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	55	35	8	2	154	22
Køn						
Mand	60	34	5	1	86	10
Kvinde	49	37	12	3	68	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	49	32	15	4	47	7
40-59 år	58	37	4	0	67	10
60-79 år	58	33	6	3	36	5
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	34	6	2	139	19
Pårørende	27	55	18	0	11	0
Modersmål						
Dansk	60	32	6	3	119	13
Ikke dansk	41	44	16	0	32	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	88	12	178
Køn			
Mand	89	11	97
Kvinde	88	12	81
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	81	19	54
40-59 år	90	10	77
60-79 år	93	7	43
80- år	-	-	2
Skema udfyldt af			
Patienten	88	13	160
Pårørende	91	9	11
Modersmål			
Dansk	90	10	134
Ikke dansk	82	18	39

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	20	60	10	10	20	0
Køn						
Mand	30	50	20	0	10	0
Kvinde	10	70	0	20	10	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	10	80	0	10	10	0
40-59 år	25	50	13	13	8	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	58	11	11	19	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	15	62	15	8	13	0
Ikke dansk	29	57	0	14	7	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	67	20	11	2	159	15
Køn						
Mand	59	28	12	1	90	6
Kvinde	77	10	10	3	69	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	56	25	17	2	48	6
40-59 år	66	18	13	3	68	5
60-79 år	79	18	3	0	39	4
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	18	11	2	144	12
Pårørende	40	50	10	0	10	1
Modersmål						
Dansk	73	15	10	2	124	7
Ikke dansk	43	37	20	0	30	8

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	33	58	7	2	122	31
Køn						
Mand	31	63	6	0	67	16
Kvinde	35	53	7	5	55	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	39	48	9	3	33	12
40-59 år	36	58	2	4	53	13
60-79 år	21	67	12	0	33	6
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	58	7	3	110	29
Pårørende	50	50	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	31	59	8	2	93	23
Ikke dansk	39	54	4	4	28	6

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	67	33	132	46
Køn				
Mand	78	22	72	24
Kvinde	55	45	60	22
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	1
20-39 år	60	40	42	14
40-59 år	73	27	62	15
60-79 år	68	32	25	16
80- år	-	-	2	0
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	118	43
Pårørende	67	33	9	2
Modersmål				
Dansk	67	33	98	34
Ikke dansk	65	35	31	10

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	27	67	3	2	86	1
Køn						
Mand	26	68	4	2	53	1
Kvinde	27	67	3	3	33	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	24	68	4	4	25	0
40-59 år	24	69	5	2	42	1
60-79 år	35	65	0	0	17	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	66	4	1	77	1
Pårørende	17	67	0	17	6	0
Modersmål						
Dansk	28	66	5	2	64	1
Ikke dansk	25	70	0	5	20	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	43	52	3	2	181
Køn					
Mand	45	53	1	1	97
Kvinde	39	52	6	2	84
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	48	46	5	0	56
40-59 år	35	60	3	3	78
60-79 år	47	49	2	2	43
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	44	52	3	2	163
Pårørende	36	55	9	0	11
Modersmål					
Dansk	47	48	3	2	135
Ikke dansk	34	61	5	0	41

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	38	54	6	2	174
Køn					
Mand	43	51	5	1	95
Kvinde	32	58	8	3	79
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	36	51	11	2	53
40-59 år	41	53	3	3	75
60-79 år	33	60	7	0	42
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	39	53	6	1	158
Pårørende	27	64	0	9	11
Modersmål					
Dansk	41	52	6	1	131
Ikke dansk	31	56	8	5	39

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	23	74	3	0	31	13	125
Køn							
Mand	22	78	0	0	18	5	68
Kvinde	23	69	8	0	13	8	57
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	27	73	0	0	11	5	38
40-59 år	20	73	7	0	15	5	56
60-79 år	-	-	-	-	4	2	29
80- år	-	-	-	-	0	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	22	74	4	0	27	10	117
Pårørende	-	-	-	-	3	2	5
Modersmål							
Dansk	31	62	8	0	13	8	106
Ikke dansk	17	83	0	0	18	4	15

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	56	14	10	88	88
Køn						
Mand	14	65	14	8	51	44
Kvinde	30	43	14	14	37	44
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	20	52	8	20	25	30
40-59 år	22	54	20	5	41	35
60-79 år	15	65	10	10	20	21
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	21	55	14	10	78	80
Pårørende	40	40	0	20	5	6
Modersmål						
Dansk	25	49	15	10	59	73
Ikke dansk	12	80	8	0	25	14

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	59	13	19	10	135	41
Køn						
Mand	60	10	22	8	77	17
Kvinde	59	16	14	12	58	24
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	51	20	20	10	41	14
40-59 år	62	10	16	11	61	15
60-79 år	63	10	20	7	30	11
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	12	19	10	122	36
Pårørende	63	13	13	13	8	3
Modersmål						
Dansk	62	13	16	9	101	31
Ikke dansk	47	10	30	13	30	9

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	27	3	2	162	14
Køn						
Mand	70	28	1	1	87	7
Kvinde	65	25	5	4	75	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	65	28	2	6	54	2
40-59 år	71	23	4	1	70	7
60-79 år	65	32	3	0	34	5
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	3	3	145	13
Pårørende	50	40	10	0	10	1
Modersmål						
Dansk	75	19	4	3	118	12
Ikke dansk	54	44	0	3	39	2

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.











Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Der var uoverensstemmelse mellem de beskeder, lægen gav os og det, der faktisk skete. F.eks.: Fik oplyst, at kur ville ligge ved prøvesæt, hvilket det IKKE gjorde. Fik oplyst, at jeg var afsluttet og ikke skulle til yderligere undersøgelser, hvorefter jeg fik indkaldelse til [undersøgelse] på grund af konferering med læger NN.	Dårligt
3	Hvorfor har alle andre fri parkering op til to timer, og lige HIV-afdeling er kun op til 15 minutter? Det er ikke i orden. Det er vores ansvar at kontrollere vores sygdom, men det er også samfundets. Parkering på 15 minutter er lige så uretfærdig som vores sygdom, HIV. Sæt venligst parkeringstid op til to timer.	Intet svar
5	Det har været rart at blive genkendt - at man ikke bare er en patient i rækken. Det gælder for al personalet på Q-ambulatorium. Jeg har haft et meget langt og personligt forløb hos læge NN, der har ydet en utrolig god indsats med stor åbenhed og ærlighed. Han har desuden været meget imødekommende for forslag fra min side. Det var meget rørende, da han og sygeplejerske NN mødte op på [en anden afdeling] for at hilse på og samtidig kontrollere, at personalet dér havde styr på hvilke prøver, der skulle udtages i forbindelse med [min situation], Jeg fik endda læge NN's private telefonnummer i tilfælde af nogen blev i tvivl om, hvilke prøver, der skulle sendes hvortil. Stor tak for det engagement!!	Virkelig godt
6	Det var ønskeligt, at lægen f.eks. fik resultatet af blodprøverne automatisk. Men ellers et rart sted at komme, når det er nødvendigt. (Fantastisk personale).	Virkelig godt
8	Ambulatoriet har modtaget mig godt og givet mig en god behandling. Mange tak.	Godt
10	I det hele taget var det en god oplevelse at blive behandlet på Skejby Sygehus. Mange tak for det!	Virkelig godt
12	Imødekommende personale, der arbejder seriøst indenfor deres felt. Der er også plads til humor, hvilket er super.	Virkelig godt
14	Patienterne burde informeres om ventetid. Patienters information om sygdommen kunne gives til relevant fagligt personale. Jeg oplevede problemer med tandlæge på grund af min sygdom.	Godt
15	Ville gerne have haft samme læge hver gang. Det var meget forvirrende med forskellige.	Dårligt
16	Mine besøg i ambulatoriet forløber fint, men det er primært pga. de søde, dygtige og hjælpsomme sygeplejersker. Min læge sidder bare og kigger på mig, og vil have mig til at sige, at det går fint, så han kan afslutte samtalen. Jeg får INTET ud af at tale med ham. Derimod drøfter jeg min situation og behandlingen med sygeplejerskerne.	Godt
18	Jeg synes, de gør et fantastisk job, og de skal fortsætte på den måde.	Godt
19	Alt er yderst tilfredsstillende. Venligt personale. Alt er ok.	Virkelig godt

Bilag 5

-  20 Hvem har glæde af denne form for kontrol? Vi har et yderst professionelt og dygtigt offentligt sygehusvæsen i Danmark, som det sikkert vil fortsætte med at være, hvis det ikke udsættes for hovsa-besparelser og unødige udgifter til private sygehus! Undskyld, jeg kunne ikke lade være. Virkelig godt
-  21 De har altid haft tid, når jeg havde behov. Både når jeg mødte uanmeldt eller ringede. Tak for det. Det kan jeg ikke vurdere
-  22 Rolid og professionel atmosfære. Personale venlige og meget professionel optræden. Virkelig godt
-  23 Lidt bedre til at overholde den givne tid patienten har [fået]. Man skal ALTID vente i 30 minutter på at komme ind. Det koster 10 kr. i timen at holde på p-pladsen, så det bliver mange penge i længden, hvis man kommer hver 14. dag, bare fordi man skal vente. Ros: Alt personale er rigtig gode til at hjælpe en, hvis ens kontaktperson er syg eller andet. Personalet er altid glad og smilende :-)
-  24 Rigtig søde sygeplejersker som tog sig god tid til en. Godt
-  25 Godt: at der er kaffe/te/kolde drikke når man kommer til afdeling Q. Bedre: hvis der hang en kopi af køreplan til busserne, som kører til Skejby sygehus, i venteværelset på opslagstavlen, så man kunne vente indenfor i dårligt vejr. Hvis der blev holdt foredrag i f.eks. Silkeborg, så man ikke skulle til Århus for at høre dem. Det gælder ikke kun foredrag som vedrører Afdeling Q men også f.eks. psykisk sygdom, Ocd osv. Virkelig godt
-  26 Forvagten var ny, sikkert kompetent, men havde endnu ikke kendskab til procedure. Fik min behandling trods forglemmelser. Flink læge! Godt
-  29 Jeg synes, det er stor fordel at tale med den samme læge hver gang. Det er vigtigt, fordi lægen kender dig. Godt
-  30 Det med tolk! At der er tolke hver gang. Den danske tolk [] er meget dygtig. Han forstår alt, hvad hospitalet siger. Er i tvivl om [nogle] tolke forstår det, der bliver sagt på dansk omkring sygdom. Godt
-  31 Som tidligere beskrevet, fungerer virkelig godt. Virkelig godt
-  32 Jeg synes, at personalet var meget gode og gjorde deres arbejde meget godt. Virkelig godt
-  35 Helhedsindtrykket: "outstanding". Virkelig godt
-  36 Jeg ville gerne have svar på scanning på skrift og ikke behøve selv at sætte mig i forbindelse med ambulatoriet. Godt
-  38 Jeg er meget taknemmelig for alt og for at jeg i dag lever et meget ukompliceret liv, og jeg har det godt. Jeg føler, jeg er sund og rask. Tusind tak og glædelig jul og godt nytår. Virkelig godt
-  39 De lytter til mit problem og hjælper mig med det. Rådgiver mig om det som synes vigtigt, når man er ked af det. Giver sig tid til at tale med mig på de dårlige dage. Godt
-  41 Mit forløb var svært for mig personligt, og jeg savnede at tale med den samme læge. Havde tre læger i forløbet. Alt i alt virkede afdelingen som en travl arbejdsplads, da der f.eks. var forvirring omkring en prøve med mig, en af de gange jeg var der. Blev dog lyttet på, og min udredning var professionelt udført. Fin behandling alt i alt:-) Godt

	43	Jeg synes, personalet er rare og søde at snakke med. Man får en dejlig, god behandling.	Virkelig godt
	44	Ikke så mange besøg på afdelingen. Dem var der for mange af. Læge og sygeplejerske var utroligt dygtige!!	Virkelig godt
	45	Personalet er gode til at informere. Personalet er venlige og glade. Personalet er gode til at kommunikere med patienter.	Virkelig godt
	48	Var forstående, venlig og imødekommende. Hvis der er ventetid, så informer patienten. Vær åben, engageret og værdsæt den frygt, patienten ofte har. Informer egen læge, så jeg ikke skal sidde og forklare hver gang. Der mangler i HØJ GRAD ansvarstagen og en følelse af professionalisme.	Virkelig dårligt
	51	Jeg er yderst tilfreds med både besøg, behandlingen og personalet. Jeg er altid blevet lyttet til og der er taget hånd om de problemer, som har været. Stor respekt herfra!	Virkelig godt
	53	Ved sidste besøg manglede jeg lægens deltagelse, interesse og "tilstedeværelse" i min diagnose/prognose.	Godt
	56	Særligt godt: Altid samme sygeplejerske - altid samme læge.	Virkelig godt
	57	Man havde ikke behøvet at indkalde mig. Man kunne have bedt mig henvende mig, hvis jeg ikke havde det acceptabelt efter tre uger.	Virkelig godt
	58	Hvis man kan få den samme læge hver gang, ville det være godt. Tak.	Dårligt
	61	Det er meget behageligt at være der. Alt gik, som jeg forventede det.	Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
	2	Jeg vidste intet om, at jeg skulle henvises [afdelingen], hvorfor indkaldelsen kom som en overraskelse.	Dårligt
	4	Jeg blev chokeret.	Godt
	5	Jeg blev indkaldt meget hurtigt, efter min sygdom blev påvist. Mener dog ikke, jeg blev informeret om ventetid.	Virkelig godt
	7	Synes måske, at lægen skulle have taget sig tid til forinden at sætte sig lidt bedre ind i den diagnose, der allerede stod i min journal.	Godt
	14	Dejligt når man får hilsner fra personale.	Godt
	18	Jeg var lidt bange på grund af min sygdom.	Godt
	23	Hverken godt eller dårligt, men bedre information om ventetiden kunne gøre gavn. Men altid smilende og glade kvinder bag disken.	Godt
	25	Der er aldrig lang ventetid :-). Dejligt at modtage SMS før man skal møde op, men husk at skrive hvilket sygehus man skal møde op på, da jeg flakker rundt på flere forskellige sygehuse.	Virkelig godt
	28	Besøget var en akut tid.	Det kan jeg ikke vurdere
	30	Første besøg var godt.	Godt
	31	Er kommet der gennem mange år. Får altid en super betjening og altid med et smil. Der er rart at komme.	Virkelig godt
	43	Kan godt indrømme, at jeg var bange, fordi jeg fik et chok, da jeg fik konstateret den mærkelige sygdom.	Virkelig godt
	44	Jeg blev behandlet rigtig godt, men husker ikke om der var ventetid.	Virkelig godt
	48	Hvis min læge ikke havde fulgt op på den ekstreme ventetid for en tid, ville jeg nok have ventet endnu.	Virkelig dårligt
	54	Det var en god oplevelse med kun kort ventetid.	Godt
	59	Jeg ved ikke, om jeg forstår spørgsmålet rigtig. Jeg kom jo bare forbi en dag, og efter at jeg havde meldt mig ved skranken, gik der kun fem minutter, før jeg blev kaldt ind til samtale.	Godt
	60	Jeg var indlagt på et andet sygehus og blev overført til Skejby sygehus, så der var ikke tale om	Godt

nogen egentlig information. Jeg blev indlagt direkte og blev meget venligt modtaget og fik god information.

 63 Meget længe siden.

Intet svar

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
5	Første møde med ambulatoriet noget forvirrende og med lang ventetid. Har været i et langt forløb med hyppige besøg på [] ambulatorium, hvor modtagelsen efterfølgende har været meget positiv og personlig. Dejligt personale.	Virkelig godt
7	Fantastisk sygeplejerske som efter lægesamtalen skulle vaccinere mig. Oplevede at hun "så og hørte mig" - gav sig tid!!!	Godt
8	Nej.	Godt
12	Søde mennesker.	Virkelig godt
14	Personalet er venligt.	Godt
18	Jeg vil bare sige, at medarbejderne i ambulatoriet har gjort et fantastisk arbejde for mig.	Godt
25	Altid venlige og smilende receptionister :). Men kunne godt tænke mig lige at blive husket på at få kørerefusionsedlerne med. For har en hukommelse som en si.	Virkelig godt
26	Akut [skade] - kontakt til forvagt (ny afdeling). Mødtes med hende, ingen ventetid. Hun var endnu ikke helt bekendt med procedure vedr. [min type skade].	Godt
31	Altid søde og venlige piger i receptionen.	Virkelig godt
32	Da jeg mødte op kunne sekretæren ved Information/Modtagelse sige, at der ville gå et øjeblik, en sygeplejerske ville komme. Der gik ikke to minutter, sygeplejersken kom, hvilket var virkelig godt.	Virkelig godt
39	De modtager patienter meget professionelt, og man får at vide, hvor man kan henvende sig eks. Psykologer, rådgivere. Man har indtryk af, at de kan deres arbejde. De giver sig tid til at tale med patienterne.	Godt
48	Der var ikke en sjæl der. Efter lang tids venten, kom en MEGET vrissen og sur receptionist. Ikke ligefrem et fordrende miljø for mennesker, der er syge og ofte meget bange!!	Virkelig dårligt
52	Man får lov til at stå længe og vente, inden man bliver modtaget. Enten fordi der ikke er nogen, eller også fordi de er i gang med noget andet.	Godt
59	Folk var venlige, og det gjorde, at jeg følte mig godt tilpas.	Godt
61	Det var en pæn modtagelse, jeg oplevede i ambulatoriet.	Virkelig godt
63	Husker ikke, men sikkert ok.	Intet svar

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Håndtering af fejl
2	Min svartid efter fæces-prøver var fejlagtigt IKKE booket, selvom jeg havde modtaget et kort med tid og dato.	Godt
3	Omsorgssvigt.	Virkelig dårligt
5	[] Biopsi skulle sendes til referencelaboratorium [et andet sted]. Prøven blev udtaget, men aldrig sendt. Om det er [det ene eller det andet laboratorium], fejlen er opstået, ved jeg ikke.	Godt
8	Ingen fejl.	Intet svar
9	Fejlen ligger hos andet hospital. I forbindelse med udredning for [sygdom], blev jeg henvist til dette andet hospital til samtale/vurdering af [anden diagnose]. Der blev ikke sendt papirer/konklusion på dette til afdeling Q.	Godt
11	Medicin. Forskellige forklaring på, hvad der skal ske i forløbet.	Godt
12	En lille fejl: Jeg endte med at skulle vente i lang tid for at få taget en blodprøve, da lægen havde glemt at sende besked til laboratoriepersonalet.	Virkelig godt
13	Ingen!!!	Intet svar
14	Ikke medicin nok indtil næste besøg.	Intet svar
26	Jeg blev sendt tilbage til min afdeling inden at få taget [prøve] - var blevet [behandlet].	Godt
27	De glemte at tjekke min lever C. Hepatitis C.	Godt
44	Jeg oplevede at vente 40 minutter for længe, og fik en "hurtig" behandling.	Dårligt
48	Lægen havde taget ferie. Ingen informerede mig og jeg skulle have haft en anden tid. Ingen ringer med laboratorieprøvesvar, selvom de lover.	Virkelig dårligt
49	Problemer med bestilling af blodprøver. Ventetiden blev forlænget, eftersom blodprøverne slet ikke var bestilt.	Godt
60	Under mit ophold på Skejby blev jeg en dag sendt til [andet sygehus] for at gennemgå en forundersøgelse for [en komplikation]. Det viste sig ved ankomsten til sygehuset, at undersøgelsen drejede sig om en forundersøgelse for [noget andet]. Jeg følte mig meget ilde tilpas i situationen, syg og omtumlet som jeg var. Jeg blev flere gange under min indlæggelse på Skejby sat i udsigt, at jeg kunne få foretaget en undersøgelse på afdeling K for de [problemer] jeg havde, men hver gang (jeg husker tre gange) fik jeg besked om, at det ikke blev til noget og at jeg blev overført til [andre sygehuse]. Jeg har senere forstået, at jeg var for syg til at få foretaget en sådan undersøgelse, men	Dårligt

Bilag 5

oplevelsen var, at kommunikationen mellem [to afdelinger] ikke var særlig god. Jeg brugte under min indlæggelse mange unødvendige kræfter på at løse disse problemer. Jeg har efterfølgende været i behandling [et tredje sted], og alt er godt.

 62 Manglende diagnostik. Manglende viden omkring sygdom.














Godt

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?









ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Fik tid til blodtapning én dag og røntgen næste dag! Hvorfor ulejliges to gange/dage, når det kan klares på én dag! Skejby Sygehus er langt væk, når man skal med bus!	Dårligt
2	De konfererede om mit forløb, selvom de havde spurgt mig, om jeg ønskede second opinion, hvilket jeg takkede nej til.	Dårligt
7	Nogle informationer mellem afdelingerne "glippede", - hvilket resulterede i, at ikke alle de blodprøver som skulle tages - var blevet taget :- ((Havde ventet i fire uger på resultatet).	Godt
8	Ja, jeg synes, at jeg har fået en god behandling.	Godt
12	Det afspejler sig, at de ansatte brænder for det de laver. Jeg har hele tiden følt mig tryk og taget alvorligt. På trods af, at min første kontaktperson gik på pension, har der været kontinuitet i mit forløb.	Virkelig godt
14	Personale er gode til at håndtere situationen, som det er. Gode til at finde en løsning.	Godt
17	Forløbet er ikke færdigt endnu.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Lægen havde ikke adgang til journal vedrørende tidligere indlæggelse i Horsens, kun via sygeplejersken. Men var selv i stand til at referere tilstrækkeligt. Altså kun interne kommunikationsproblemer! (EDB!).	Virkelig godt
23	Jeg ventede fire timer på en scanning af leveren, og NN, der scannede mig, skældte mig ud over, at der ingen blødning var! Så det var spild af fire timer ifølge NN, der scannede mig.	Godt
25	Min læge følger godt med, når jeg har været til undersøgelser/blodprøver på andre afdelinger.	Virkelig godt
26	Måtte tilbage til Q - tog en del tid fra mit arbejde!	Godt
30	Der skal være tolk til alle mine undersøgelser, nogle gange har der ikke været tolk. (Jeg, som hjælper patienten, er vejleder på en skole og kan bekræfte, at patienten HAR brug for en tolk).	Godt
31	Har altid følt mig tryk ved mine kontaktpersoner. Enkelte har fulgt mig [i mange år], så der har været en rød tråd hele vejen, og jeg møder altid velvilje og en professionel vejledning, også når andre afdelinger har været involveret. Jeg føler mig tryk ved min behandling og er ofte også selv med til at træffe valg, så super.	Virkelig godt
32	Meget god personale der kunne deres job til højeste niveau.	Virkelig godt
33	Det var kun en []test.	Godt

Bilag 5

-  34 Ventetid er altid trist og kan ærgre mig over at have gået så mange år med en uopdaget sygdom, som næsten tog livet af mig til sidst! Og stjal årene fra mig! Flot at der endelig var nogle, som var vakse, og tog de rigtige blodprøver. Beviseligt at det ikke var psykosomatisk. TAK. Det kan jeg ikke vurdere
-  37 Nu har jeg desværre været udsat for stikskade [] og blodsprøjt i øjet [], hvilket har gjort, at jeg skal igennem vaccinationsprogrammet [endnu en gang]. Jeg havde i den forbindelse nogle spørgsmål, om der er risiko forbundet med at vaccinere [flere] gange, hvor jeg ikke følte mig helt tryk ved det svar, jeg fik. Virkelig godt
-  38 Jeg har det godt med min behandling. Når jeg besøger hospitalet, er det med en god fornemmelse. Virkelig godt
-  39 Jeg har ikke været indlagt noget sted, så jeg kommer kun på ambulatoriet. Godt
-  40 Mit forløb var relativt enkelt med en samtale i ambulatoriet efter indlæggelsen plus to blodprøver plus en undersøgelse. Så mine svar er måske ikke så brugbare. Men min oplevelse af forløbet har været i top. Virkelig godt
-  42 Jeg synes, det var okay. Godt
-  43 Personalet er meget hjælpsomt, og jeg får altid de informationer omkring min sygdom., som jeg har brug for. Jeg bliver ikke behandlet anderledes, selvom jeg har en kronisk sygdom. Jeg føler mig tryk, og har skabt et tillidsforhold med personalet. Dette er meget vigtigt for mig for at acceptere "MIT NYE JEG". Virkelig godt
-  46 En langtrukket affære. Godt
-  48 Det er den værste afdeling, jeg nogensinde har besøgt inden for det danske sundhedsvæsen. Gentagne besøg har ikke forbedret den opfattelse. Personalet virker uinteresserede og overfladiske i relation til frygt og fremtidsplaner for sygdommen. Virkelig dårligt
-  50 Synes, at jeg fik for lidt viden om, hvad lægerne tænkte fremadrettet. Stod ofte med fornemmelsen af "Du har det stadig ikke godt. Jamen så tager vi nogle flere blodprøver og vil i øvrigt gerne se dig om tre måneder igen. Hav en fortsat god dag". Dårligt
-  53 Sygeplejersken var bedre orienteret end lægen. Godt
-  55 Ingen kommunikation med egen praktiserende læge. Godt
-  60 Jeg føler mig godt behandlet på afdeling Q. Jeg mødte stor venlighed og dygtighed på afdelingen og føler mig helt rask igen. Godt

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
	14	Jeg får alle informationer fra diætist, sygeplejerske osv. i forbindelse med min sygdom.	Godt
	18	Jeg er helt tilfreds med mit besøg i ambulatoriet.	Godt
	31	Jeg bliver kontaktet, hvis der er noget, der skal justeres, da jeg bor en times kørsel fra Skejby.	Virkelig godt
	39	Jeg går meget op i sundhed, så jeg ryger ikke og spiser varieret. Tænker på at styrke mit immunforsvar.	Godt
	43	Jeg synes, at jeg er begyndt at tage meget på, siden at jeg er begyndt at spise pillerne og det er en psykisk belastning for mig.	Virkelig godt
	46	Der er langt imellem besøgene og det er en langtrukken affære.	Godt
	47	Har flere gange været på Skejby med henblik på at få information omkring muligheder for sædrens/kunstig befrugtning. Dette har jeg endnu ikke fået.	Godt
	50	Valgte at kontakte en ernæringsterapeut/alternativ behandler, fordi jeg ikke syntes, det gjorde nogen forskel at komme på afdeling Q.	Dårligt

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

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

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

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

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

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

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

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