

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Arbejdsmedicinsk Klinik
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Undersøgelser-/behandlingsforløb | 18 |
| | Information | 20 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet | 22 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 24 |
| | | |
| | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev | 27 |
| | Bilag 2: Undersøgelsesmetode..... | 33 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 37 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 41 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 77 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 85 |
| | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau | (vedhæftet) |

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|---|-----|
| | |
| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 114 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 69 |
| Afdelingens svarprocent: | 61% |

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

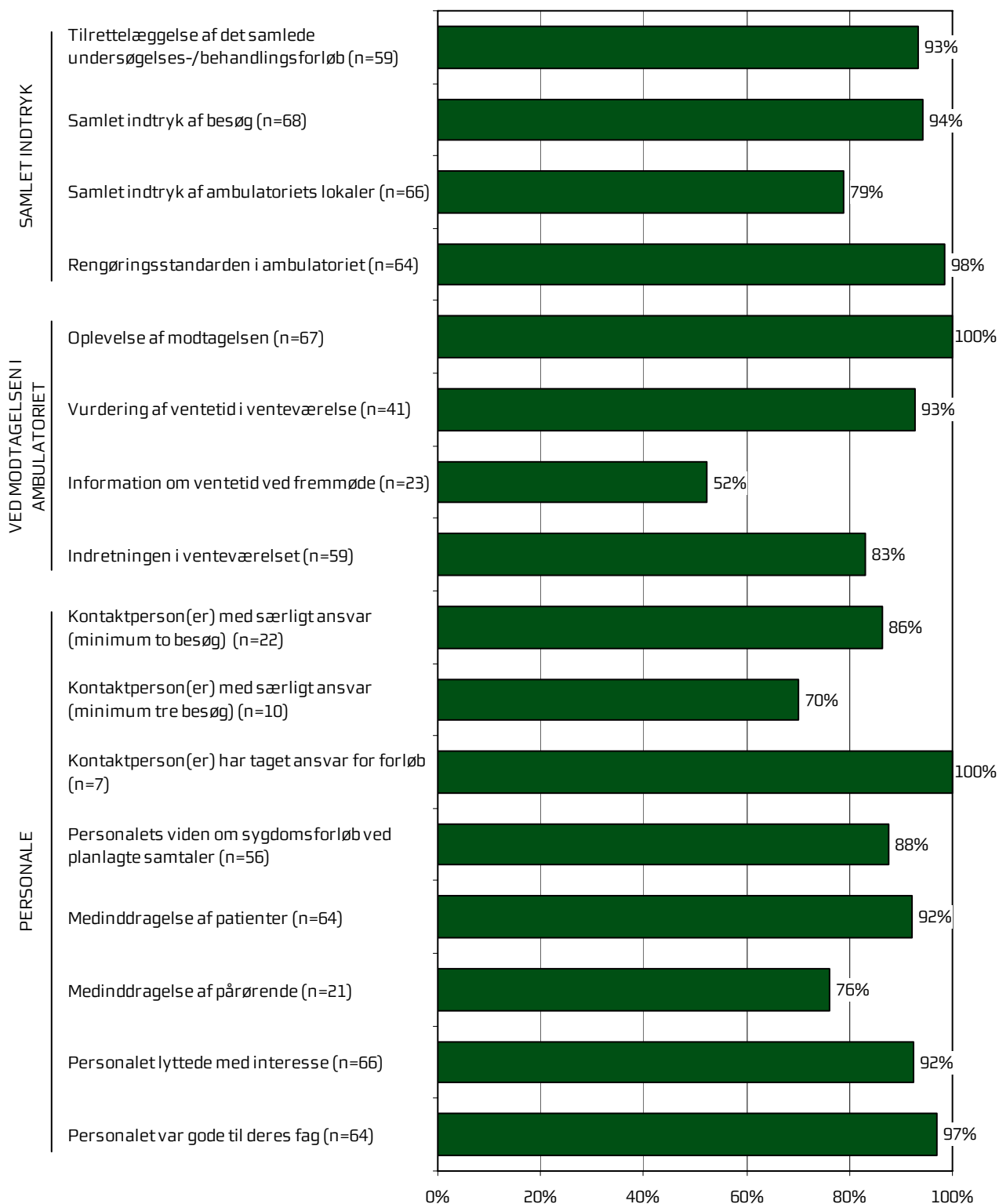
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

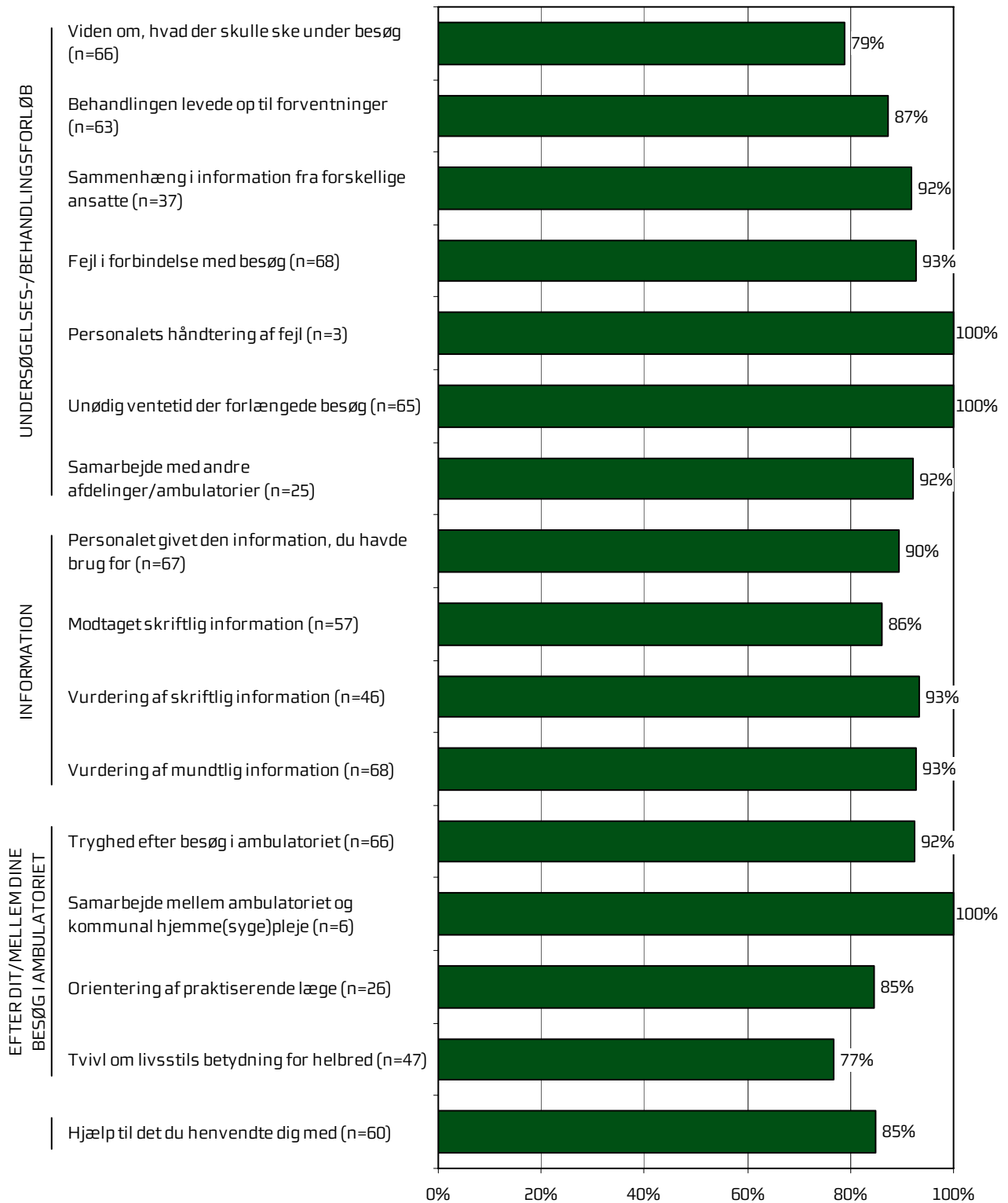
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Arbejdsmedicinsk Afdeling

2009-tallet er for: Arbejdsmedicinsk Afdeling

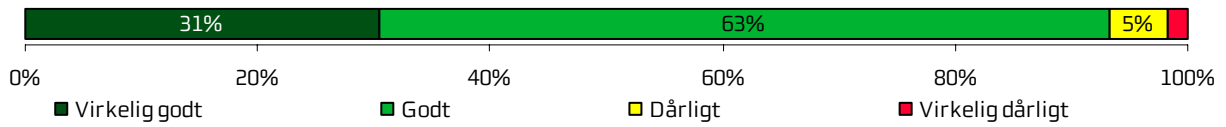
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

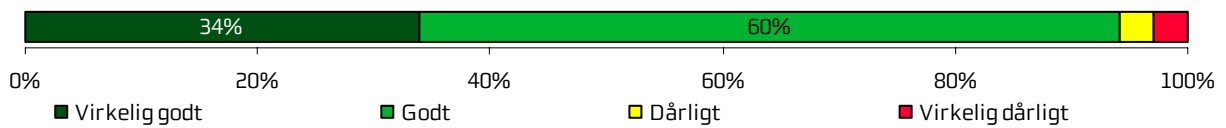
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

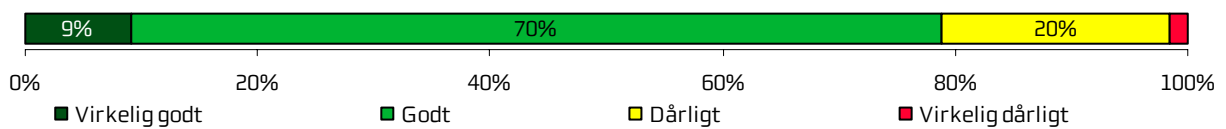
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=59)



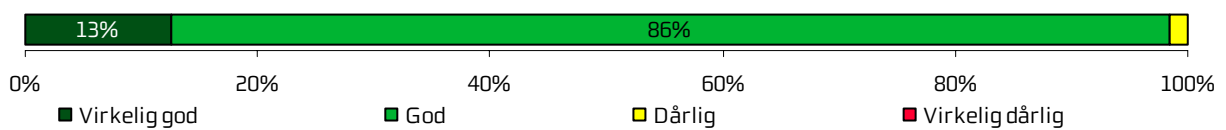
Samlet indtryk af besøg (n=68)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=66)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=64)

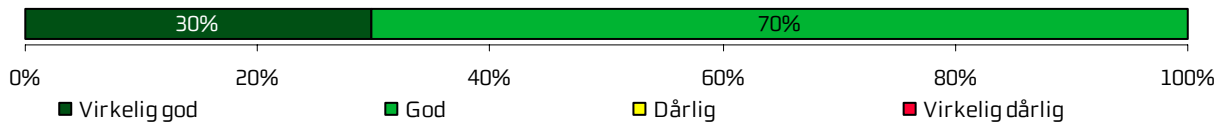


Sammenligning af afdelingens resultat

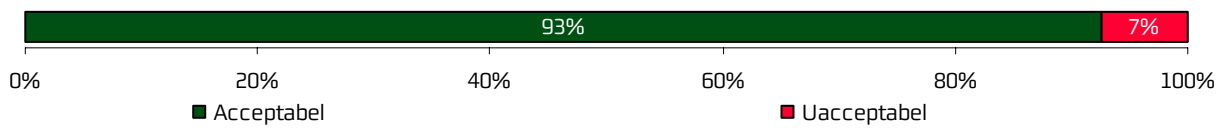
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93 % | 82 % | 91 % | 98 % | 91 % | 95 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | 82 % * | 96 % | 99 % | 93 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 79 % | - | - | 98 % * | 80 % | 90 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 99 % | 94 % * | 98 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=67)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=41)



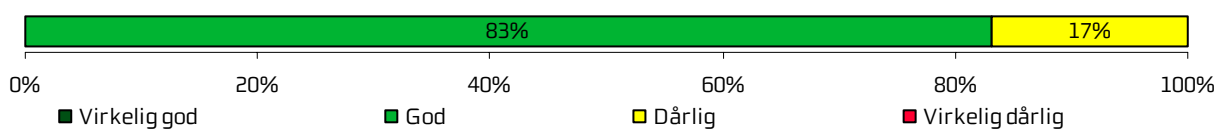
Længde af ventetid i venteværelse (n=67)



Information om ventetid ved fremmøde (n=23)



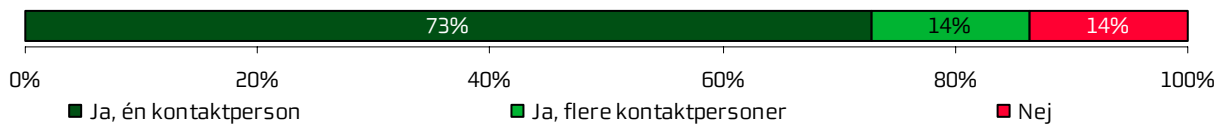
Indretningen i venteværelset (n=59)



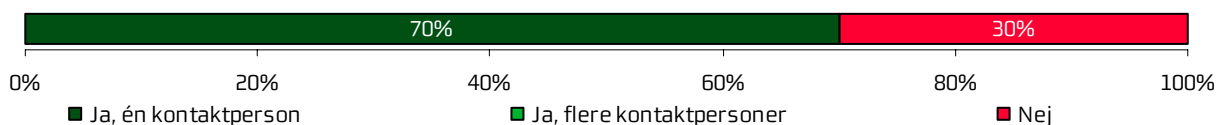
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|-------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 100 % | 94 % * | 96 % * | 100 % | 95 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 93 % | 96 % | - | 97 % | 82 % * | 91 % * |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | | - | - | - | - | - |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 52 % | 41 % | 53 % | 64 % | 23 % * | 39 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 83 % | 75 % | 61 % * | 93 % * | 68 % * | 81 % * |

Personale

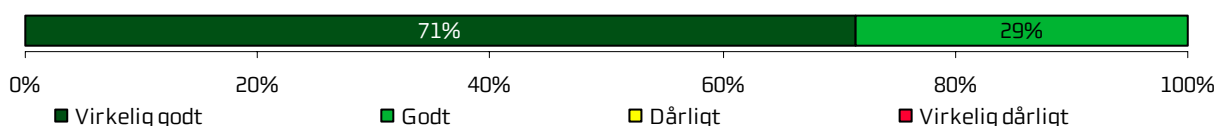
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=22)



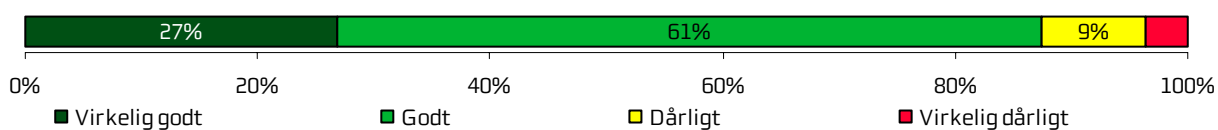
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=10)



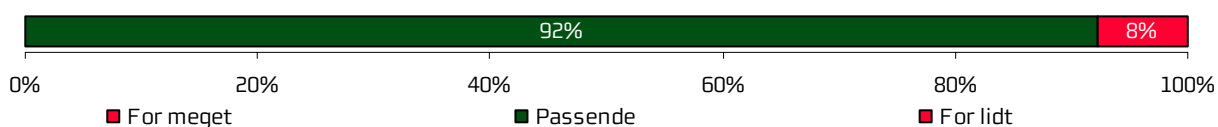
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=7)



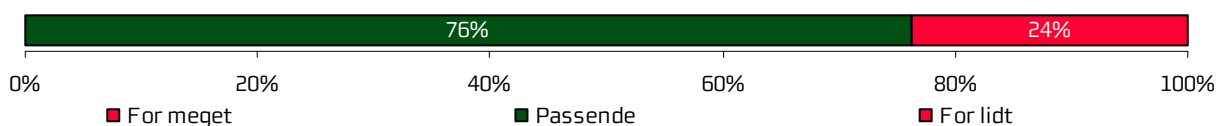
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



Medinddragelse af patienter (n=64)



Medinddragelse af pårørende (n=21)



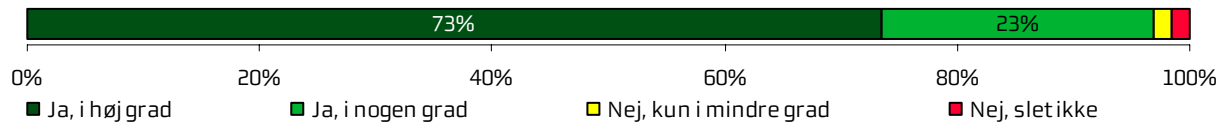
Personalet lyttede med interesse (n=66)



| | 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) | 86 % | 75 % | 85 % | 89 % | 65 % * | 76 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 70 % | 83 % | - | 93 % | 68 % | 78 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 94 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 88 % | 85 % | 86 % | 97 % * | 86 % | 92 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 92 % | 70 % * | 92 % | 96 % | 90 % | 93 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 76 % | 60 % | 91 % | 97 % * | 85 % | 91 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 92 % | 90 % | 94 % | 99 % | 93 % | 96 % |

Personale (fortsat)

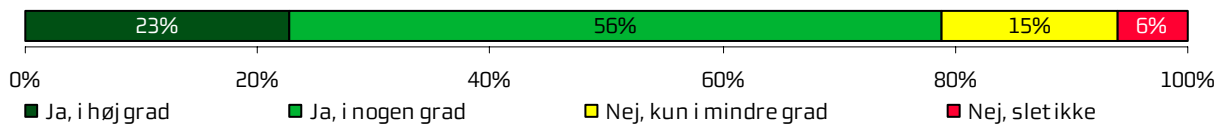
Personalet var gode til deres fag (n=64)



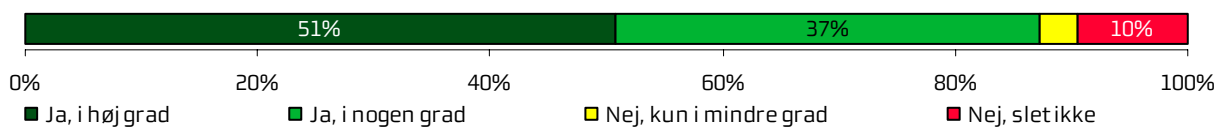
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 97 % | 90 % | 96 % | 99 % | 95 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=66)



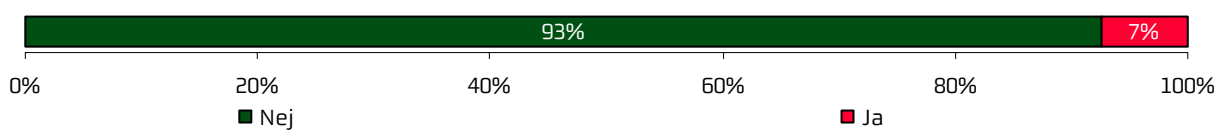
Behandlingen levede op til forventninger (n=63)



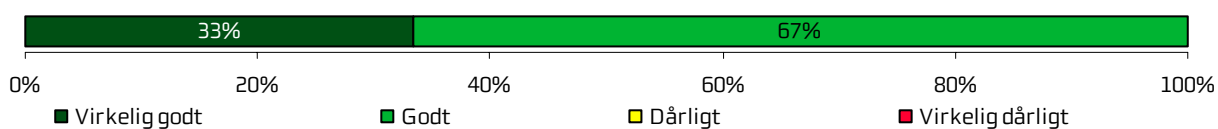
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=37)



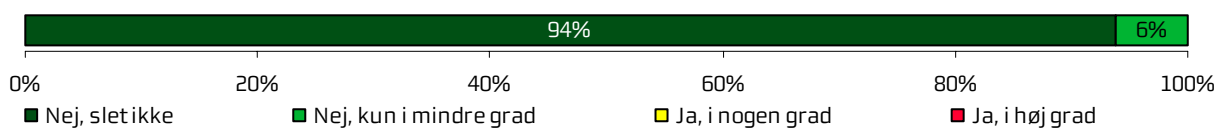
Fejl i forbindelse med besøg (n=68)



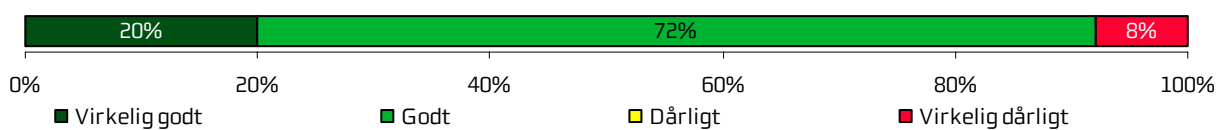
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=65)



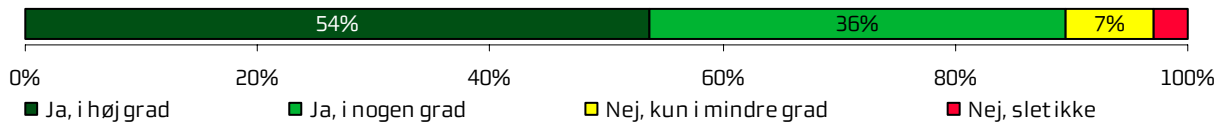
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=25)



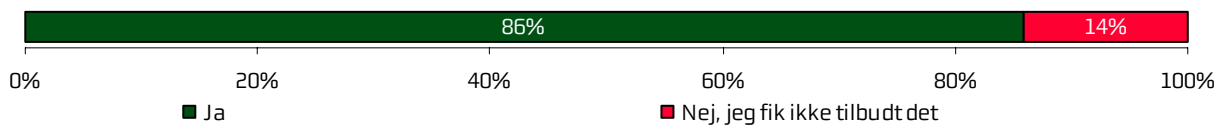
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|-------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 79 % | 62 % * | 72 % | 95 % * | 84 % | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 87 % | 70 % * | 83 % | 98 % * | 86 % | 93 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 92 % | 94 % | 90 % | 98 % | 89 % | 94 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | 89 % | - | 97 % | 87 % | 92 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 100 % | 75 % | - | 90 % * | 52 % * | 73 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 100 % | 97 % | 95 % * | 92 % * | 77 % * | 87 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 92 % | 79 % | 82 % | 96 % | 85 % | 92 % |

Information

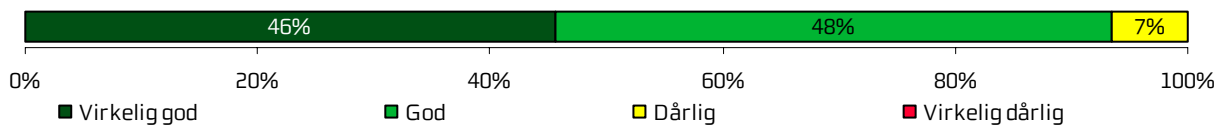
Personalet givet den information, du havde brug for (n=67)



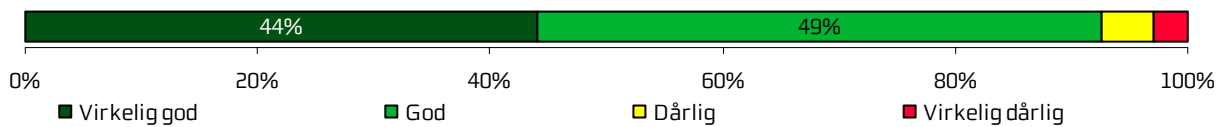
Modtaget skriftlig information (n=57)



Vurdering af skriftlig information (n=46)



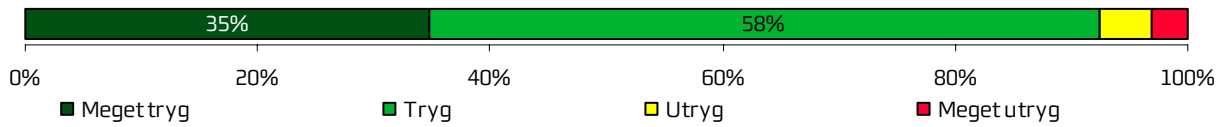
Vurdering af mundtlig information (n=68)



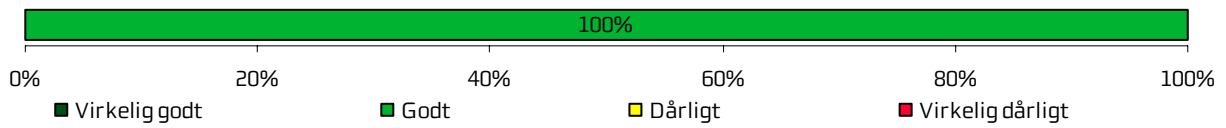
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 90 % | - | - | 96 % | 87 % | 93 % |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 86 % | 79 % | - | 79 % | 61 % * | 68 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 93 % | 84 % | 92 % | 100 % | 94 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 93 % | 90 % | 96 % | 99 % | 93 % | 96 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

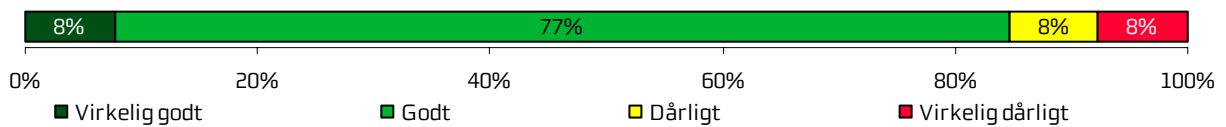
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=66)



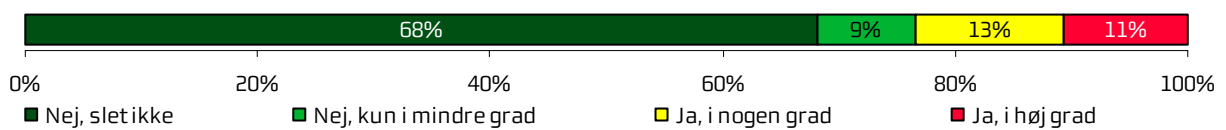
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



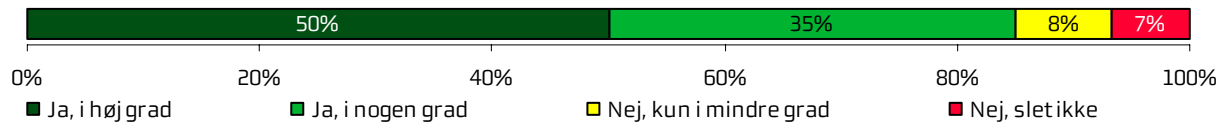
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=47)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|-------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 92 % | 79 % * | 84 % * | 97 % | 91 % | 95 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100 % | 82 % | 100 % | 97 % | 85 % * | 92 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 85 % | 92 % | 92 % | 94 % | 71 % | 84 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 77 % | 79 % | 73 % | 81 % | 68 % | 74 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=60)



Sammenligning af afdelingens resultat

| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 85 % | - | - | 98 % * | 90 % | 95 % |

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| 1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet? | | | | | |
| | | | | | |
| 3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | Acceptabel <input type="checkbox"/> | | Uacceptabel <input type="checkbox"/> | Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6 | |
| 4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg) | Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/> | Under 30 minutter <input type="checkbox"/> | Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/> | Over 60 minutter <input type="checkbox"/> | Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> |
| 5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> |
| 6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> |

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

| | | | | | |
|--|--|----------------------------------|---|---|--|
| 7. 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"/> Gå til spørgsmål 9 | |
| 8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 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"/> |
| 9. 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"/> |
| 10. 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"/> | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 11. 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"/> |
| 12. 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"/> |
| 13. 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

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 14. 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"/> | |
| 15. 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"/> | |
| 16. 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"/> | |
| 17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | Gå til spørgsmål 20 | |
| 18. Hvilke(n) fejl oplevede du? | | | | | | |
| 19. 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"/> | |
| 20. 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"/> | |
| 21. 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"/> |

| |
|---|
| 22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |
| |

INFORMATION

| | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
| 23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter 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"/> | |
| 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"/> | |
| 27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)? | | | | | |

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 28. 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"/> | | |
| 29. 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"/> |
| 30. 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"/> | |
| 31. 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"/> | |

| |
|--|
| 32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet? |
| |

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)? | 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"/> |
| 34. 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"/> | |
| 35. 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"/> |
| 36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | |
| 37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. | | | | | |
| | | | | | |

INFORMATIONER OM PATIENTEN

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| 39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet? | Patienten <input type="checkbox"/> | Pårørende <input type="checkbox"/> |
| 40. 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.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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 | 61% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 45% | 46% |
| Kvinde | 55% | 54% |
| Aldersgruppe | | |
| 0-19 år | 0% | 0% |
| 20-39 år | 17% | 20% |
| 40-59 år | 67% | 68% |
| 60-79 år | 16% | 12% |
| 80- år | 0% | 0% |

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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 | 69 | | 100% | |
| Køn | | | | |
| Mand | 31 | | 45% | |
| Kvinde | 38 | | 55% | |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 0 | | 0% | |
| 20-39 år | 12 | | 17% | |
| 40-59 år | 46 | | 67% | |
| 60-79 år | 11 | | 16% | |
| 80- år | 0 | | 0% | |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 66 | | 99% | |
| Pårørende | 1 | | 1% | |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 61 | | 90% | |
| Ikke dansk | 7 | | 10% | |

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 31 | 63 | 5 | 2 | 59 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 24 | 68 | 4 | 4 | 25 | 4 |
| Kvinde | 35 | 59 | 6 | 0 | 34 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 20 | 80 | 0 | 0 | 10 | 2 |
| 40-59 år | 29 | 63 | 7 | 0 | 41 | 5 |
| 60-79 år | 50 | 38 | 0 | 13 | 8 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 32 | 61 | 5 | 2 | 57 | 8 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 33 | 59 | 6 | 2 | 54 | 6 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 0 | 5 | 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 | 34 | 60 | 3 | 3 | 68 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 27 | 63 | 7 | 3 | 30 |
| Kvinde | 39 | 58 | 0 | 3 | 38 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 8 | 92 | 0 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 39 | 57 | 2 | 2 | 46 |
| 60-79 år | 40 | 40 | 10 | 10 | 10 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 35 | 59 | 3 | 3 | 66 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 36 | 59 | 3 | 2 | 61 |
| Ikke dansk | 14 | 71 | 0 | 14 | 7 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 9 | 70 | 20 | 2 | 66 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 7 | 67 | 23 | 3 | 30 |
| Kvinde | 11 | 72 | 17 | 0 | 36 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 8 | 75 | 17 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 7 | 77 | 16 | 0 | 44 |
| 60-79 år | 20 | 30 | 40 | 10 | 10 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 9 | 69 | 20 | 2 | 64 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 10 | 68 | 20 | 2 | 59 |
| Ikke dansk | 0 | 86 | 14 | 0 | 7 |

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 13 | 86 | 2 | 0 | 64 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 10 | 86 | 3 | 0 | 29 |
| Kvinde | 14 | 86 | 0 | 0 | 35 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 8 | 92 | 0 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 14 | 86 | 0 | 0 | 42 |
| 60-79 år | 10 | 80 | 10 | 0 | 10 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 13 | 85 | 2 | 0 | 62 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 12 | 86 | 2 | 0 | 58 |
| Ikke dansk | 17 | 83 | 0 | 0 | 6 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 30 | 70 | 0 | 0 | 67 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 31 | 69 | 0 | 0 | 29 |
| Kvinde | 29 | 71 | 0 | 0 | 38 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 42 | 58 | 0 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 26 | 74 | 0 | 0 | 46 |
| 60-79 år | 33 | 67 | 0 | 0 | 9 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 31 | 69 | 0 | 0 | 65 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 30 | 70 | 0 | 0 | 60 |
| Ikke dansk | 29 | 71 | 0 | 0 | 7 |

Tabel 12. 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 | 93 | 7 | 41 | 27 |
| Køn | | | | |
| Mand | 91 | 9 | 23 | 7 |
| Kvinde | 94 | 6 | 18 | 20 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 100 | 0 | 8 | 4 |
| 40-59 år | 93 | 7 | 27 | 19 |
| 60-79 år | 83 | 17 | 6 | 4 |
| 80- år | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 92 | 8 | 39 | 27 |
| Pårørende | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 94 | 6 | 34 | 27 |
| Ikke dansk | 86 | 14 | 7 | 0 |

Tabel 13. 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 husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 52 | 43 | 4 | 0 | 67 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 47 | 47 | 7 | 0 | 30 | 0 |
| Kvinde | 57 | 41 | 3 | 0 | 37 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 50 | 42 | 8 | 0 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 53 | 44 | 2 | 0 | 45 | 1 |
| 60-79 år | 50 | 40 | 10 | 0 | 10 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 52 | 43 | 5 | 0 | 65 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 58 | 37 | 5 | 0 | 60 | 1 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 0 | 7 | 0 |

Tabel 14. 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 | 30 | 17 | 30 | 23 | 10 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 23 | 38 | 15 | 23 | 13 | 3 |
| Kvinde | 20 | 20 | 20 | 40 | 10 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 40 | 40 | 20 | 5 | 1 |
| 40-59 år | 29 | 29 | 0 | 43 | 14 | 8 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 4 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 18 | 32 | 18 | 32 | 22 | 10 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 11 | 37 | 21 | 32 | 19 | 7 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 3 |

Tabel 15. 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 | 0 | 83 | 17 | 0 | 59 | 6 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 0 | 77 | 23 | 0 | 30 | 0 |
| Kvinde | 0 | 90 | 10 | 0 | 29 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 83 | 17 | 0 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 0 | 84 | 16 | 0 | 37 | 6 |
| 60-79 år | 0 | 80 | 20 | 0 | 10 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 0 | 84 | 16 | 0 | 57 | 6 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 0 | 83 | 17 | 0 | 52 | 6 |
| Ikke dansk | 0 | 86 | 14 | 0 | 7 | 0 |

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 to besøg) | | | | |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 73 | 14 | 14 | 22 |
| Køn | | | | |
| Mand | 83 | 17 | 0 | 6 |
| Kvinde | 69 | 13 | 19 | 16 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | 4 |
| 40-59 år | 75 | 6 | 19 | 16 |
| 60-79 år | - | - | - | 2 |
| 80- år | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 73 | 14 | 14 | 22 |
| Pårørende | - | - | - | 0 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 76 | 14 | 10 | 21 |
| Ikke dansk | - | - | - | 1 |

Tabel 17. 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 | 70 | 0 | 30 | 10 |
| Køn | | | | |
| Mand | - | - | - | 1 |
| Kvinde | 67 | 0 | 33 | 9 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | 1 |
| 40-59 år | 67 | 0 | 33 | 9 |
| 60-79 år | - | - | - | 0 |
| 80- år | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 70 | 0 | 30 | 10 |
| Pårørende | - | - | - | 0 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 78 | 0 | 22 | 9 |
| Ikke dansk | - | - | - | 1 |

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 71 | 29 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Kvinde | 83 | 17 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 40-59 år | 83 | 17 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 71 | 29 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 71 | 29 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 27 | 61 | 9 | 4 | 56 | 10 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 63 | 11 | 4 | 27 | 2 |
| Kvinde | 31 | 59 | 7 | 3 | 29 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 10 | 80 | 10 | 0 | 10 | 2 |
| 40-59 år | 28 | 61 | 8 | 3 | 36 | 8 |
| 60-79 år | 40 | 40 | 10 | 10 | 10 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 28 | 59 | 9 | 4 | 54 | 10 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 28 | 60 | 10 | 2 | 50 | 9 |
| Ikke dansk | 17 | 67 | 0 | 17 | 6 | 1 |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | |
|---|-----------|----------|----------|-------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 0 | 92 | 8 | 64 |
| Køn | | | | |
| Mand | 0 | 85 | 15 | 27 |
| Kvinde | 0 | 97 | 3 | 37 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 0 | 92 | 8 | 12 |
| 40-59 år | 0 | 95 | 5 | 42 |
| 60-79 år | 0 | 80 | 20 | 10 |
| 80- år | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 0 | 92 | 8 | 62 |
| Pårørende | - | - | - | 1 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 0 | 91 | 9 | 58 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 6 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | n | n |
| Alle | 0 | 76 | 24 | 21 | 46 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 0 | 75 | 25 | 12 | 17 |
| Kvinde | 0 | 78 | 22 | 9 | 29 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 80 | 20 | 5 | 7 |
| 40-59 år | 0 | 75 | 25 | 12 | 34 |
| 60-79 år | - | - | - | 4 | 5 |
| 80- år | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 75 | 25 | 20 | 45 |
| Pårørende | - | - | - | 0 | 1 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 0 | 75 | 25 | 20 | 40 |
| Ikke dansk | - | - | - | 1 | 6 |

Tabel 22. 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 | 85 | 8 | 5 | 3 | 66 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 82 | 7 | 7 | 4 | 28 | 1 |
| Kvinde | 87 | 8 | 3 | 3 | 38 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 83 | 17 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 86 | 7 | 5 | 2 | 44 | 1 |
| 60-79 år | 80 | 0 | 10 | 10 | 10 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 85 | 8 | 5 | 3 | 65 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 87 | 8 | 3 | 2 | 61 | 0 |
| Ikke dansk | 60 | 0 | 20 | 20 | 5 | 1 |

Tabel 23. 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 | 73 | 23 | 2 | 2 | 64 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 64 | 32 | 4 | 0 | 28 | 1 |
| Kvinde | 81 | 17 | 0 | 3 | 36 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 75 | 25 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 70 | 25 | 2 | 2 | 44 | 2 |
| 60-79 år | 88 | 13 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 74 | 23 | 2 | 2 | 62 | 3 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 79 | 19 | 2 | 0 | 57 | 3 |
| Ikke dansk | 29 | 57 | 0 | 14 | 7 | 0 |

Tabel 24. 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 | 23 | 56 | 15 | 6 | 66 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 28 | 48 | 21 | 3 | 29 | 0 |
| Kvinde | 19 | 62 | 11 | 8 | 37 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 18 | 64 | 18 | 0 | 11 | 1 |
| 40-59 år | 18 | 56 | 18 | 9 | 45 | 0 |
| 60-79 år | 50 | 50 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 23 | 57 | 14 | 6 | 65 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 23 | 58 | 15 | 3 | 60 | 1 |
| Ikke dansk | 17 | 33 | 17 | 33 | 6 | 0 |

Tabel 25. 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 | 51 | 37 | 3 | 10 | 63 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 54 | 31 | 8 | 8 | 26 | 3 |
| Kvinde | 49 | 41 | 0 | 11 | 37 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 33 | 50 | 8 | 8 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 52 | 36 | 2 | 10 | 42 | 4 |
| 60-79 år | 67 | 22 | 0 | 11 | 9 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 51 | 36 | 3 | 10 | 61 | 4 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 53 | 37 | 2 | 9 | 57 | 3 |
| Ikke dansk | 33 | 33 | 17 | 17 | 6 | 1 |

Tabel 26. 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 | 59 | 32 | 3 | 5 | 37 | 28 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 53 | 37 | 5 | 5 | 19 | 9 |
| Kvinde | 67 | 28 | 0 | 6 | 18 | 19 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 38 | 50 | 13 | 0 | 8 | 4 |
| 40-59 år | 62 | 33 | 0 | 5 | 21 | 22 |
| 60-79 år | 75 | 13 | 0 | 13 | 8 | 2 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 63 | 29 | 3 | 6 | 35 | 28 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 65 | 29 | 3 | 3 | 31 | 27 |
| Ikke dansk | 33 | 50 | 0 | 17 | 6 | 1 |

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | |
|---|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 93 | 7 | 68 |
| Køn | | | |
| Mand | 87 | 13 | 30 |
| Kvinde | 97 | 3 | 38 |
| Aldersgruppe | | | |
| 0-19 år | - | - | 0 |
| 20-39 år | 100 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 93 | 7 | 46 |
| 60-79 år | 80 | 20 | 10 |
| 80- år | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 92 | 8 | 66 |
| Pårørende | - | - | 1 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 93 | 7 | 61 |
| Ikke dansk | 86 | 14 | 7 |

Tabel 28. 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 | - | - | - | - | 3 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Kvinde | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 1 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | - | - | - | - | 3 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |

Tabel 29. 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 | 94 | 6 | 0 | 0 | 65 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 89 | 11 | 0 | 0 | 28 | 2 |
| Kvinde | 97 | 3 | 0 | 0 | 37 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 83 | 17 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 95 | 5 | 0 | 0 | 44 | 1 |
| 60-79 år | 100 | 0 | 0 | 0 | 9 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 94 | 6 | 0 | 0 | 64 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 95 | 5 | 0 | 0 | 59 | 1 |
| Ikke dansk | 83 | 17 | 0 | 0 | 6 | 1 |

Tabel 30. 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 | 20 | 72 | 0 | 8 | 25 | 33 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 7 | 79 | 0 | 14 | 14 | 12 |
| Kvinde | 36 | 64 | 0 | 0 | 11 | 21 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 100 | 0 | 0 | 5 | 4 |
| 40-59 år | 29 | 64 | 0 | 7 | 14 | 27 |
| 60-79 år | 17 | 67 | 0 | 17 | 6 | 2 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 20 | 72 | 0 | 8 | 25 | 31 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 18 | 73 | 0 | 9 | 22 | 29 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 4 |

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 54 | 36 | 7 | 3 | 67 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 40 | 47 | 13 | 0 | 30 |
| Kvinde | 65 | 27 | 3 | 5 | 37 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 50 | 33 | 17 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 56 | 36 | 4 | 4 | 45 |
| 60-79 år | 50 | 40 | 10 | 0 | 10 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 55 | 34 | 8 | 3 | 65 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 55 | 35 | 8 | 2 | 60 |
| Ikke dansk | 43 | 43 | 0 | 14 | 7 |

Tabel 32. 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 | 86 | 14 | 57 | 8 |
| Køn | | | | |
| Mand | 85 | 15 | 26 | 2 |
| Kvinde | 87 | 13 | 31 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 70 | 30 | 10 | 1 |
| 40-59 år | 93 | 8 | 40 | 5 |
| 60-79 år | 71 | 29 | 7 | 2 |
| 80- år | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 87 | 13 | 55 | 8 |
| Pårørende | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 86 | 14 | 51 | 7 |
| Ikke dansk | 83 | 17 | 6 | 1 |

Tabel 33. 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 | 46 | 48 | 7 | 0 | 46 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 50 | 45 | 5 | 0 | 20 | 1 |
| Kvinde | 42 | 50 | 8 | 0 | 26 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 17 | 67 | 17 | 0 | 6 | 1 |
| 40-59 år | 51 | 43 | 6 | 0 | 35 | 0 |
| 60-79 år | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 47 | 47 | 7 | 0 | 45 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 48 | 45 | 7 | 0 | 42 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 44 | 49 | 4 | 3 | 68 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 33 | 57 | 7 | 3 | 30 |
| Kvinde | 53 | 42 | 3 | 3 | 38 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 17 | 83 | 0 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 57 | 37 | 4 | 2 | 46 |
| 60-79 år | 20 | 60 | 10 | 10 | 10 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 45 | 47 | 5 | 3 | 66 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 48 | 46 | 5 | 2 | 61 |
| Ikke dansk | 14 | 71 | 0 | 14 | 7 |

Tabel 35. 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 | 35 | 58 | 5 | 3 | 66 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 24 | 66 | 7 | 3 | 29 |
| Kvinde | 43 | 51 | 3 | 3 | 37 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 25 | 67 | 8 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 38 | 56 | 4 | 2 | 45 |
| 60-79 år | 33 | 56 | 0 | 11 | 9 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 36 | 56 | 5 | 3 | 64 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 38 | 53 | 5 | 3 | 60 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 0 | 6 |

Tabel 36. 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 | 0 | 100 | 0 | 0 | 6 | 1 | 57 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 0 | 100 | 0 | 0 | 5 | 1 | 21 |
| Kvinde | - | - | - | - | 1 | 0 | 36 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 2 | 0 | 9 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 3 | 1 | 41 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 1 | 0 | 7 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 0 | 100 | 0 | 0 | 6 | 1 | 55 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 0 | 1 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | - | - | - | - | 4 | 1 | 52 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 0 | 5 |

Tabel 37. 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 | 8 | 77 | 8 | 8 | 26 | 39 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 0 | 78 | 0 | 22 | 9 | 18 |
| Kvinde | 12 | 76 | 12 | 0 | 17 | 21 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 17 | 67 | 17 | 0 | 6 | 5 |
| 40-59 år | 6 | 82 | 6 | 6 | 17 | 29 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 3 | 5 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 8 | 76 | 8 | 8 | 25 | 38 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 8 | 75 | 8 | 8 | 24 | 34 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 5 |

Tabel 38. 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 | 68 | 9 | 13 | 11 | 47 | 20 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 46 | 8 | 25 | 21 | 24 | 5 |
| Kvinde | 91 | 9 | 0 | 0 | 23 | 15 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 57 | 14 | 29 | 0 | 7 | 5 |
| 40-59 år | 78 | 9 | 6 | 6 | 32 | 14 |
| 60-79 år | 38 | 0 | 25 | 38 | 8 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 70 | 9 | 11 | 11 | 46 | 19 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 72 | 5 | 12 | 12 | 43 | 17 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 3 |

Tabel 39. 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 | 50 | 35 | 8 | 7 | 60 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 42 | 33 | 17 | 8 | 24 | 6 |
| Kvinde | 56 | 36 | 3 | 6 | 36 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 17 | 58 | 17 | 8 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 59 | 31 | 5 | 5 | 39 | 7 |
| 60-79 år | 56 | 22 | 11 | 11 | 9 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 52 | 33 | 9 | 7 | 58 | 8 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 55 | 34 | 6 | 6 | 53 | 8 |
| Ikke dansk | 14 | 43 | 29 | 14 | 7 | 0 |










Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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

Arbejdsmedicinsk Klinik

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| | ID | Kommentarer - AMK | Modtagelsen |
|---|-----------|--|--------------------|
|  | 2 | Kun positivt. | God |
|  | 8 | Kunne ikke finde mine papirer. | God |
|  | 9 | Ikke lige nogen ved skranken, da jeg kom. Ventede nogle minutter. Lidt distræt sekretær, men sød og imødekommende, "kunne sit kram". | God |
|  | 12 | Fin modtagelse. | God |
|  | 13 | Venligt personale! | Virkelig god |
|  | 14 | Lægesekretærerne har udvist en god konduite. Læge NN og jeg har ingen kemi der passer. | God |
|  | 15 | Den var god. | God |
|  | 20 | Syntes, I var rigtig hjælpsomme. | Virkelig god |
|  | 21 | Det var en udmærket snak. | God |

Arbejdsmedicinsk Klinik**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

| ID | Kommentarer - AMK | Fejlhåndtering |
|----|--|--------------------------------------|
| 8 | Der stod forkert dato i indkaldelsen, hvilket heldigvis blev opdaget, da jeg ville ændre tiden. | Godt |
| 14 | Læge NN's udlæg af samtalen kan ikke genkendes i journalen efterfølgende (samtalen/konsultationen er båndet). Lægesekretæren har udvist fint arbejde. Ligeledes har læge NN beskyldt mig for at rode i journalen. Læge NN bad mig forlade konsultationen, hvorefter jeg ringede til lægesekretæren, og fortalte hende, at der manglede nogle papirer. Hvorefter hun sammen med læge NN fandt papirerne, hvorefter lægesekretæren fortalte mig, at der ikke ville ske mere denne dag. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 16 | Ingen billeddiagnostik eller scanninger. Har senere fået taget røntgenbilleder, der viser [min lidelse]. | Intet svar |
| 17 | Små rettelser. | Godt |

Arbejdsmedicinsk Klinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - AMK | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 3 | Jeg savner i høj grad forslag til mulige konkrete behandlingsforslag ud fra deres erfaringer, som de kunne anbefale mig at gøre brug af. Når jeg er så ramt [psykisk] og går ned med en depression. Hvordan og hvor er det muligt for mig at arbejde mig ud af denne? Når de ikke selv kan behandle længere, så [bør de] have ekspertisen til at finde andre, som kan hjælpe. Jeg savner desuden en opfølgningssamtale. | Godt |
| 4 | Jeg havde en forventning om at få nogle redskaber til at arbejde videre med mine stress-symptomer og vanskeligheder, men forløbet var blot en gennemgang af, hvad der havde udløst det, uden efterfølgende hjælp til håndtering. | Godt |
| 5 | Jeg oplevede mig taget alvorligt. Jeg blev hørt, set og anerkendt i forhold til mine følelser/opfattelse af min situation (så jeg kunne komme videre). | Virkelig godt |
| 8 | Lægen var flink og sikkert en dygtig læge. Men for at vurdere en arbejdsskade, bør en læge vide mere om de enkelte faggruppers arbejde. I min situation havde han slet ingen ide om, hvor ensidigt og hårdt arbejde, min faggruppe udfører. | Godt |
| 11 | Det kan være lidt svært at forstå alle de fagudtryk, som lægerne bruger. | Godt |
| 12 | Det har været et suverænt godt forløb. Tak for det :-) | Virkelig godt |
| 14 | Papirer [], som jeg havde indsendt, har læge NN ikke villet gennemgå, grundet han siger, de ikke var modtaget. Hvilket jeg betvivler. Generelt en meget dårlig læge NN (hvilket jeg også har set [tidligere], hvor en kvinde gik grædende derfra efter besøg på ambulatoriet. Og hørt fra anden side). Læge NN ønsker, at man bruger advokat eller Patientklagenævn til at lave vurderingen. | Virkelig dårligt |
| 16 | Jeg synes, at det er en umådelig DÅRLIG OG UPROFESSIONEL TILGANG til min sygdom i forhold til at stille en diagnose. | Dårligt |
| 19 | Efter to samtaler i ambulatoriet blev jeg kontaktet af NN, som jeg blev behandlet af. Jeg blev tilbudt en plads på [et projekt] for sygemeldte med arbejdsrelateret stress []. MEGET tilfreds med de to dygtige læger NN []. | Godt |
| 21 | Jeg er bare træt af mig selv. Elsker at arbejde, men jeg er måske blevet lidt dement. Aldrig ryge, cykler, træner og løber. Husker ikke navne så meget mere. Jeg [over 50] år, og med en del smerter i kroppen. Det er jo overgangsalderen, men begge mine finger har jeg stor smerte i. Har jo bedøvet [i mange år]. | Godt |
| 23 | Jeg kom til at føle stor tillid til NN, og var utroligt glad for hendes varme og helt nede på jorden måde at være på. Jeg var rigtig ked af, at jeg ikke kunne fortsætte hos hende. En psykolog, der virkelig forstår, hvad det handler om. Hils hende mange gange fra mig. | Virkelig godt |
| 27 | I forhold til, hvad jeg havde fået at vide af andre end Arbejdsmedicinsk Klinik, angående, hvad jeg kunne forvente, blev jeg skuffet. Der skulle ske noget andet, end jeg havde forventet. Det er således uvidenhed hos andre end Arbejdsmedicinsk Klinik, der har indflydelse på svarene. | Virkelig godt |
| 28 | Overfladisk, overfladisk, overfladisk. Jeg ved ikke, hvorfor jeg skulle igennem almindelig klinik! Spild af min tid! | Virkelig dårligt |





Arbejdsmedicinsk Klinik

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

| ID | Kommentarer - AMK | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 1 | Jeg fik skriftlig information af en læge, da jeg var færdig med test i ambulatoriet. | Godt |
| 7 | Der er en detalje, som jeg vil forsøge at få rettet. | Godt |
| 14 | Kommunikationen var dårlig, idet læge NN ikke lyttede efter og afbrød mig. Ligeledes prøver han at lægge ord i munden på mig, som jeg ikke mener. Jeg fortalte læge NN, hvor dårlig han var ved en tidligere undersøgelse [flere år siden], hvor han havde sendt mig af sted med en brækket hånd og [skader i] begge skuldre, med besked på, der ikke var noget galt. Hvorefter jeg tog ud [for at arbejde]. Dette er at sende en person af sted med fare for sikkerheden for personen, samt fare for andres sikkerhed og fare for [arbejdets] sikkerhed. | Virkelig dårligt |
| 16 | Jeg synes, det er lidt letkøbt at få at vide, at man kan leve med smerter eller finde andet arbejde. | Dårligt |
| 19 | Meget god og velformuleret beskrivelse af mit sygdomsforløb og hvad jeg tumlede med af problemstillinger. | Godt |
| 21 | Det er ok. | Godt |

Arbejdsmedicinsk Klinik

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

| ID | Kommentarer - AMK | Samlet indtryk |
|--|--|------------------|
|  12 | Stor succes. Bliv ved med at lave kursus i stresshåndtering til gavn for alle. | Virkelig godt |
|  14 | En megen dårlig læge NN. Der bliver ikke lyttet til patienten. Har været nød til at sige til læge NN, at han skal lukke sin mund indtil jeg var færdig med at tale. Hvorfor lyver han? Min læge har endnu ikke informeret mig om besøget hos læge NN. | Virkelig dårligt |
|  16 | Generelt føler jeg, at jeg har spildt min tid, grundet senere diagnose ved røntgen. | Dårligt |
|  25 | Jeg synes, at det er meget, meget irriterende, at der to gange er blevet ændret undersøgelses-tidspunkt til f.eks. dagen efter. Man har jo på forhånd taget fri fra arbejde og skal pludselig ændre det. Det er meget dårligt tilrettelagt, når sådan noget kan ske. | Godt |

Arbejdsmedicinsk Klinik

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

| ID | Kommentarer - AMK | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 6 | Vi har ikke været på klinikken, da det var lidt besværligt for os at komme der. Vi har haft besøg af en læge herhjemme i stedet for. Det var meget tilfredsstillende. | Intet svar |
| 10 | Det var dejligt med både koldt og varmt at drikke. Der manglede måske nogle ugeblade. Der var masser af tidsskrifter. (Det er mere tidskrævende at læse en artikel, og ventetid var der ikke meget af). Ugeblade er nemmere at overskue og hurtigere at læse. | Virkelig godt |
| 12 | Jeg synes generelt, at jeg er blevet modtaget rigtig godt. Fin behandling under hele forløbet. | Virkelig godt |
| 14 | Manglende informationer om sygehusets kvalitetssystem i venteværelset. Hvorfor jeg har været i andre afdelinger, og der har fundet det, jeg søgte. Men ikke i læge NN's afdeling. | Virkelig dårligt |
| 16 | Hør på patienten og efterkom vedkommendes ønsker. I mit tilfælde kunne jeg sikkert have undgået en del smerte. | Dårligt |
| 18 | Er ok, men kedelig, mangler kaffe/te. Jeg har to en halv times kørsel, inden jeg er i Aarhus. Bor [andetsteds]. Synes, der er langt at køre. | Godt |
| 19 | Afgørende for mig var det, at den psykolog, jeg kom ind til, var forstående og kunne tackle og hjælpe mig i den situation, jeg var havnet i. Jeg følte mig meget tryk og tilfreds med NN. | Godt |
| 22 | Det kunne godt være afskærmet fra andre mennesker, når man kommer til undersøgelser. Man hører og overværer andres samtaler? De er rigtig dygtige til at være forståelige og tage særligt hånd om én. | Virkelig godt |
| 24 | Det kunne være rart, hvis normen ændres til mere end én psykologsamtale som alternativ til gruppeforløb. | Virkelig godt |
| 26 | Venteværelset kunne godt gøres lidt mere hyggeligt. Undersøgelsesrummet virkede lidt koldt og meget "steril" opgang, lange gange igennem bygningen kunne godt tåle lidt flere farver. | Virkelig godt |
| 28 | Ambulatoriet er IKKE handicapvenligt! For mange trapper! | Virkelig dårligt |
| 29 | Jeg mangler nogle bedre skilte, der viser vej hen til Ambulatoriet. | Godt |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.