

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Dermato-Venerologisk Afdeling S
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.....	93
	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:	405
Besvarelser fra afdelingens patienter:	228
Afdelingens svarprocent:	56%

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).

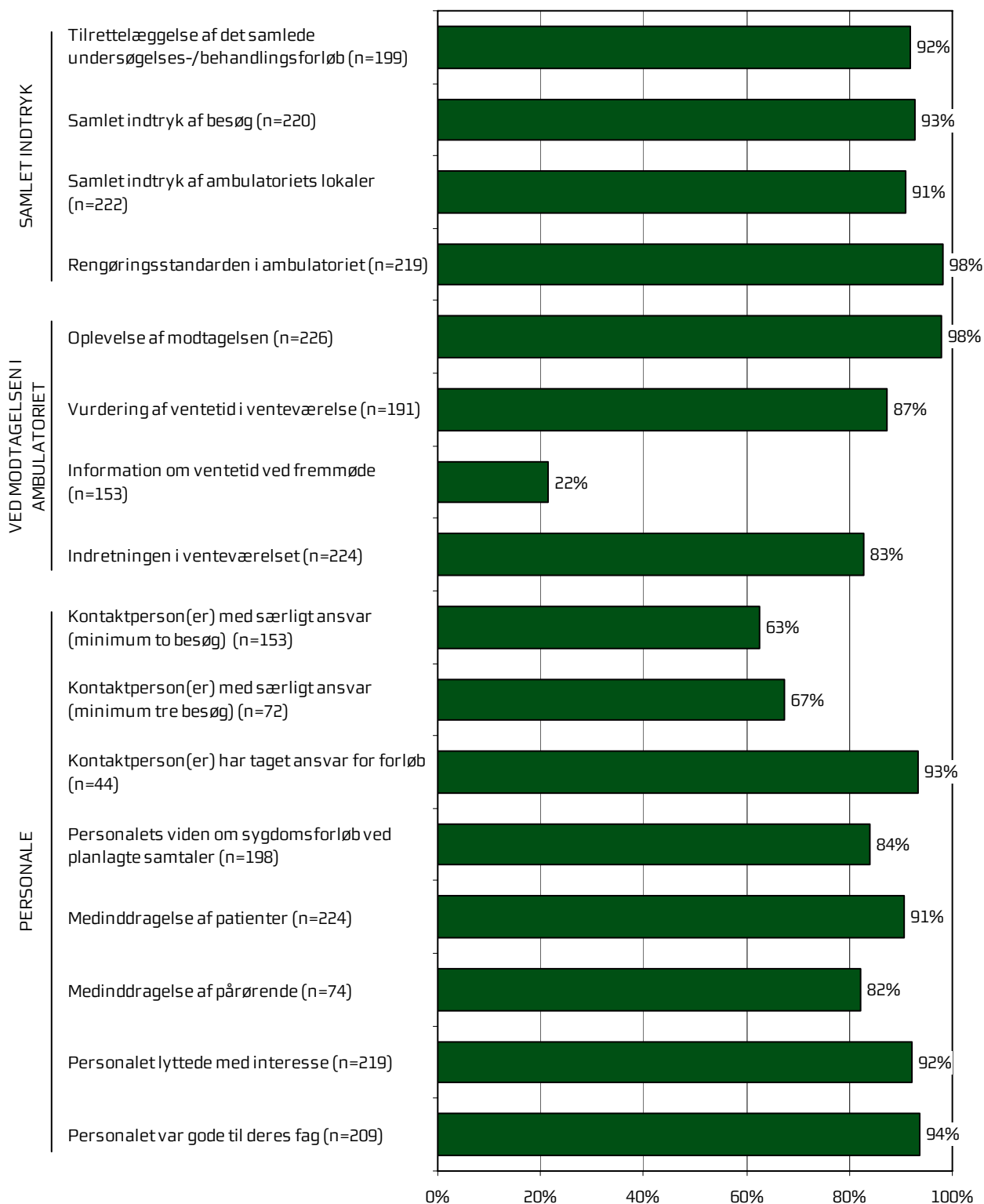
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

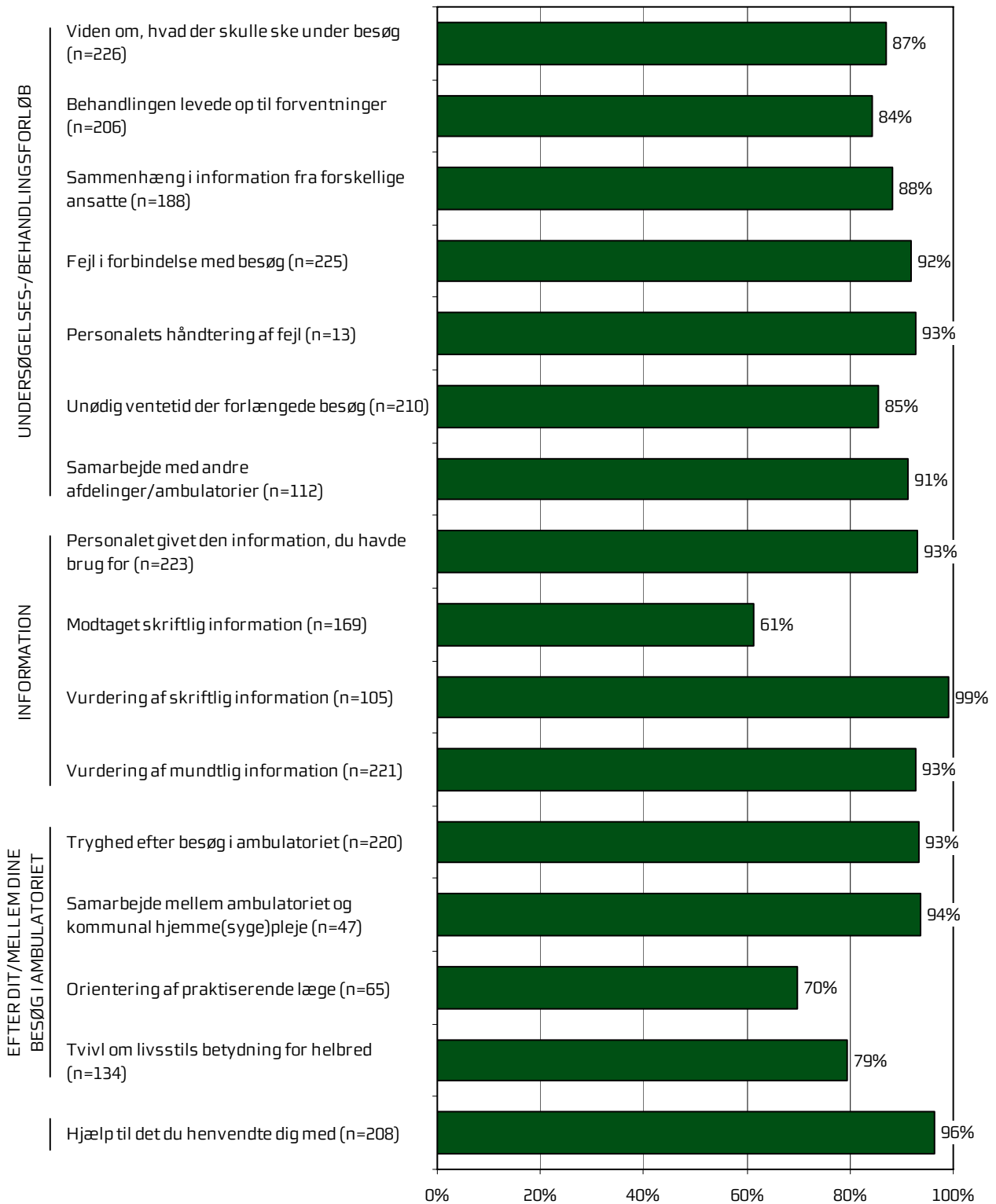
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Dermato-Venerologisk Afdeling S

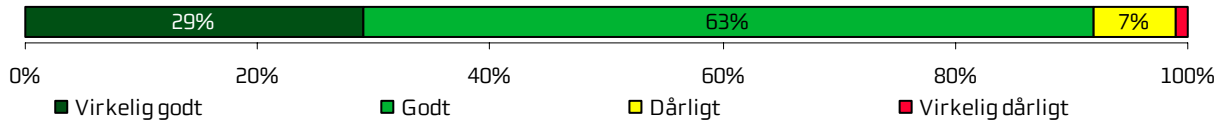
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

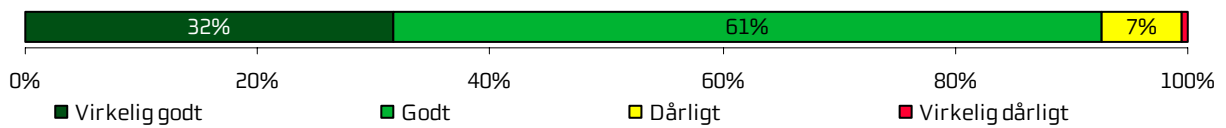
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

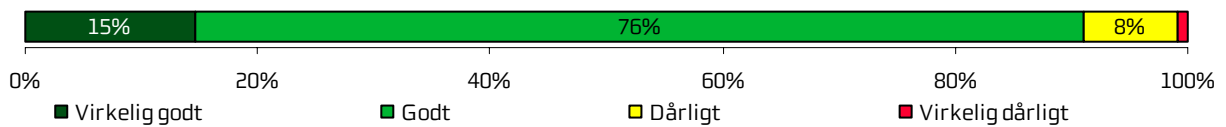
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=199)



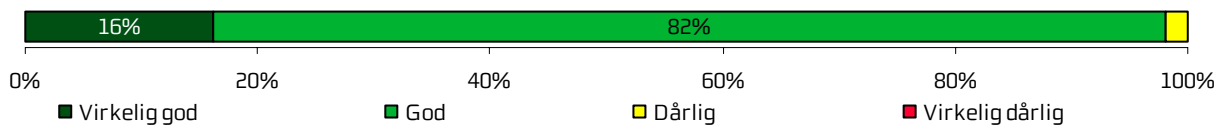
Samlet indtryk af besøg (n=220)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=222)



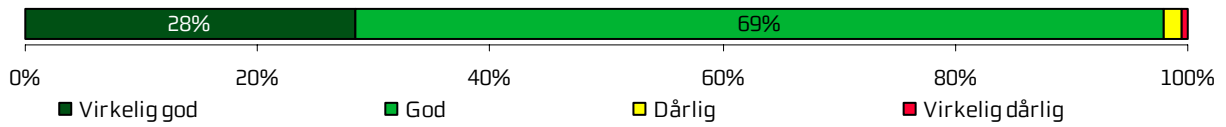
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=219)



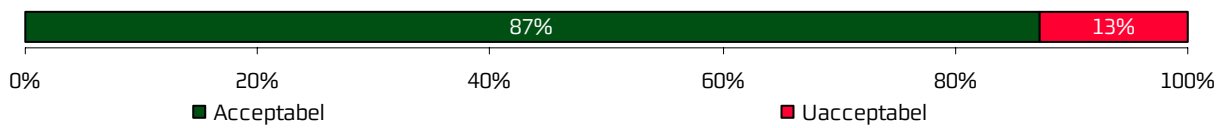
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	92 %	90 %	98 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	91 %	99 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

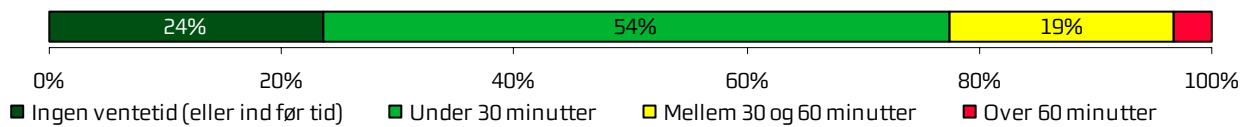
Oplevelse af modtagelsen (n=226)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=191)



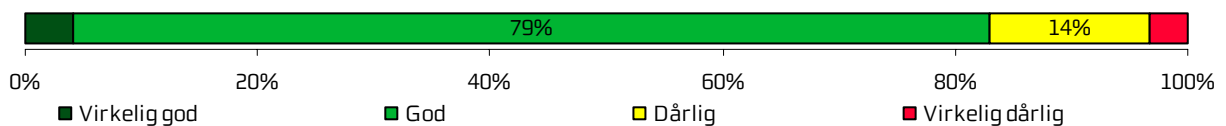
Længde af ventetid i venteværelse (n=215)



Information om ventetid ved fremmøde (n=153)



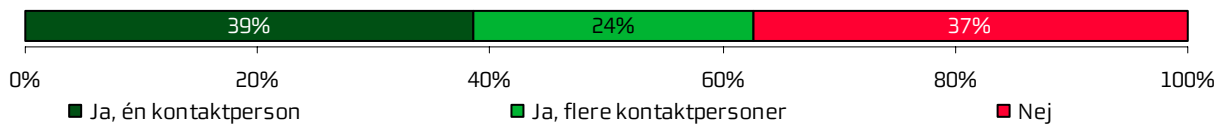
Indretningen i venteværelset (n=224)



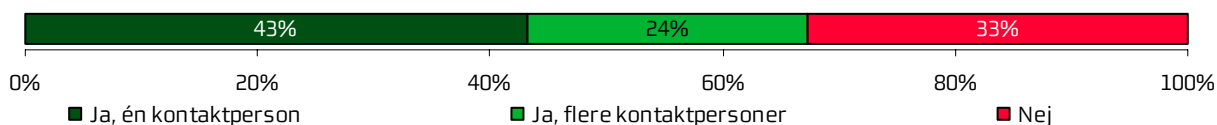
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	96 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	87 %	92 %	-	97 % *	82 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	22 %	38 % *	30 % *	64 % *	26 %	40 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	86 %	78 %	93 % *	68 % *	81 % *

Personale

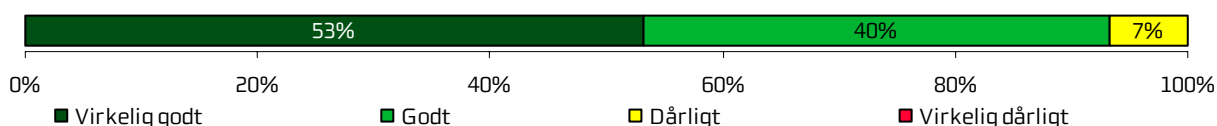
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=153)



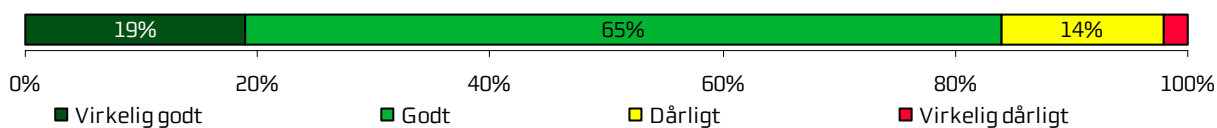
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=72)



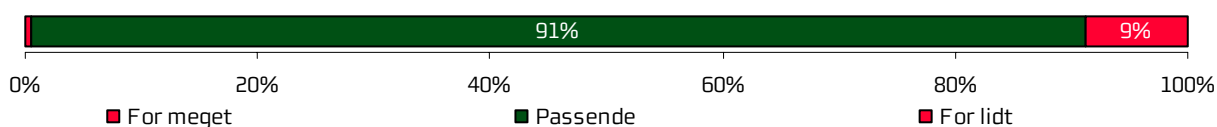
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=44)



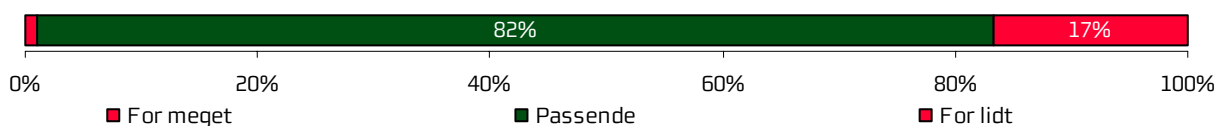
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=198)



Medinddragelse af patienter (n=224)



Medinddragelse af pårørende (n=74)



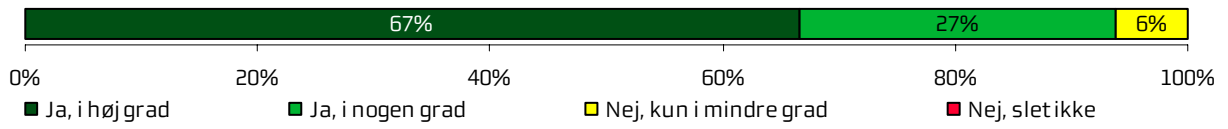
Personalet lyttede med interesse (n=219)



	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)	63 %	67 %	69 %	89 % *	68 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	67 %	69 %	-	93 % *	69 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	-	-	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84 %	86 %	82 %	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	88 %	96 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	82 %	86 %	84 %	97 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	92 %	92 %	99 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

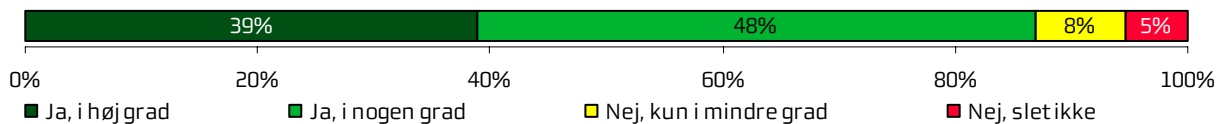
Personalet var gode til deres fag (n=209)



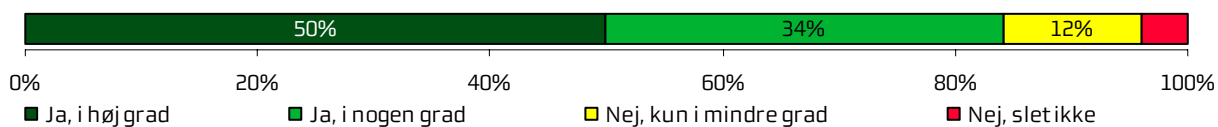
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	96 %	94 %	99 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

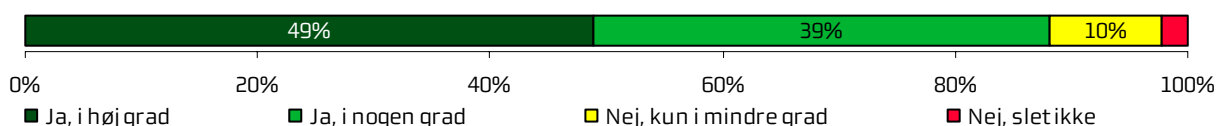
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=226)



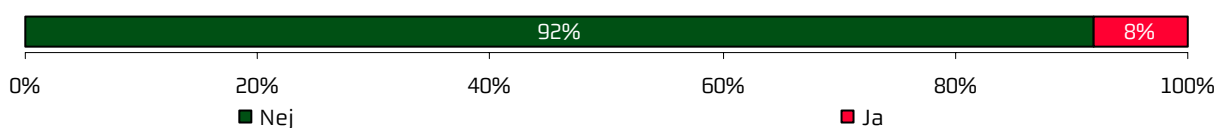
Behandlingen levede op til forventninger (n=206)



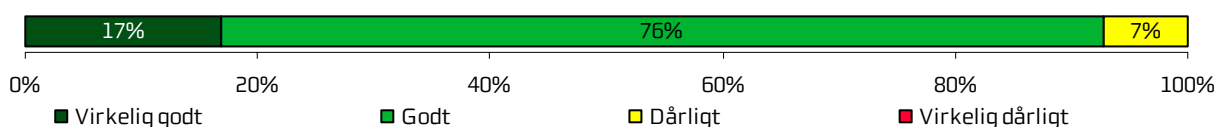
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=188)



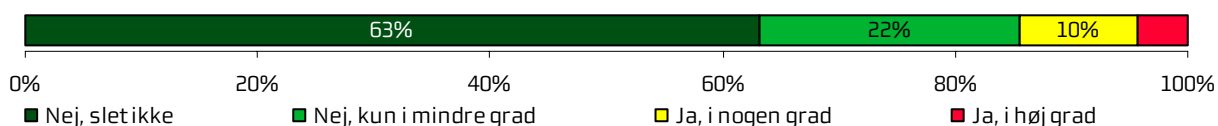
Fejl i forbindelse med besøg (n=225)



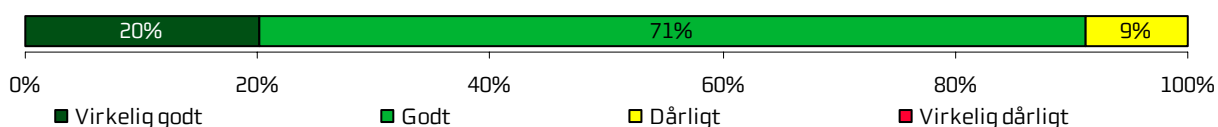
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=210)



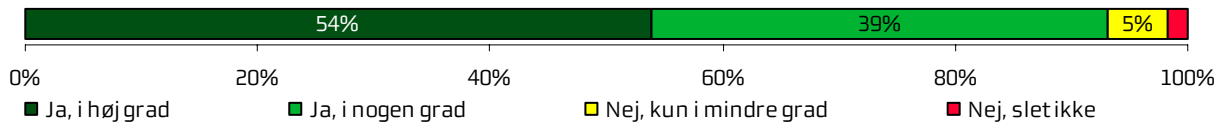
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=112)



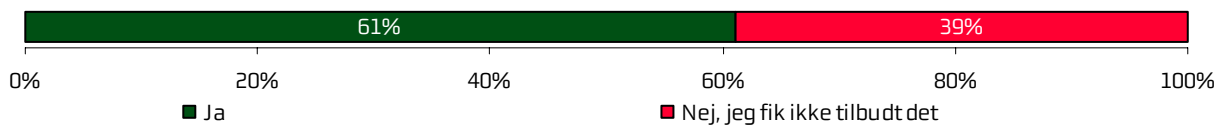
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	85 %	84 %	95 % *	82 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	87 %	85 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	90 %	88 %	98 % *	91 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	90 %	-	97 % *	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	93 %	65 % *	-	86 %	52 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	89 %	83 %	97 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	89 %	96 %	85 %	92 % *

Information

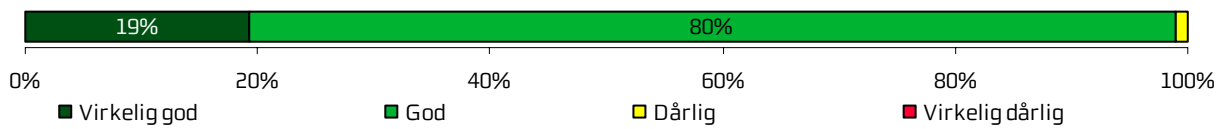
Personalet givet den information, du havde brug for (n=223)



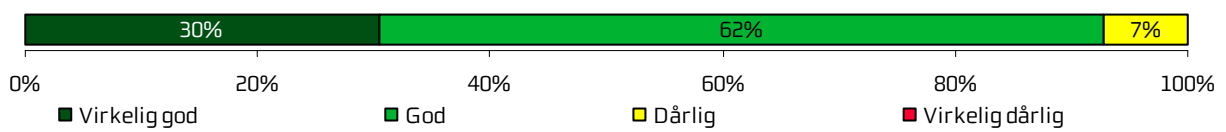
Modtaget skriftlig information (n=169)



Vurdering af skriftlig information (n=105)



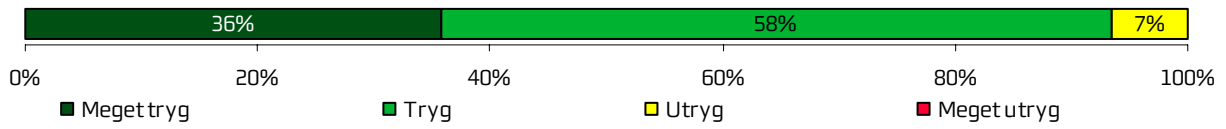
Vurdering af mundtlig information (n=221)



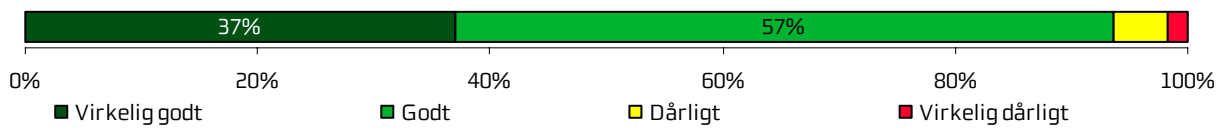
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	68 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	96 %	93 % *	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	95 %	90 %	99 % *	93 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

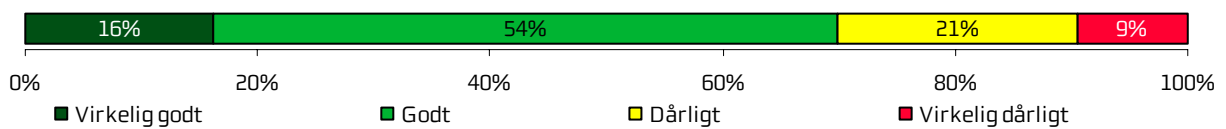
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=220)



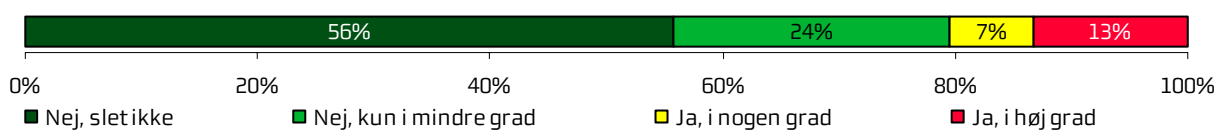
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=65)



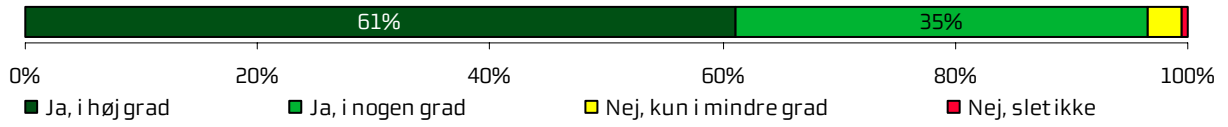
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=134)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	90 % *	97 %	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	98 %	95 %	97 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	70 %	78 %	76 %	94 % *	72 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	73 %	71 % *	80 %	68 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=208)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	98 %	89 % *	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 kommentarfelt. 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) 56 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	56%	100%
Køn		
Mand	48%	46%
Kvinde	52%	54%
Aldersgruppe		
0-19 år	8%	10%
20-39 år	22%	31%
40-59 år	33%	30%
60-79 år	29%	22%
80- år	7%	7%

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		228		100%
Køn				
Mand		109		48%
Kvinde		119		52%
Aldersgruppe				
0-19 år		19		8%
20-39 år		51		22%
40-59 år		75		33%
60-79 år		67		29%
80- år		16		7%
Skema udfyldt af				
Patienten		206		93%
Pårørende		15		7%
Modersmål				
Dansk		210		94%
Ikke dansk		14		6%
Afsnitsnavn				
HUDKLINIK M.FL. AMB.		84		37%
LASER		69		30%
S2 - DAG		48		21%
Sår		17		7%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		10		4%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	63	7	1	199	19
Køn						
Mand	28	61	10	1	101	5
Kvinde	30	65	4	1	98	14
Aldersgruppe						
0-19 år	33	67	0	0	18	1
20-39 år	11	82	6	0	46	4
40-59 år	27	67	4	2	66	6
60-79 år	39	46	13	2	57	5
80- år	64	29	7	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	27	64	8	1	180	18
Pårørende	40	60	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	31	60	8	1	183	19
Ikke dansk	0	100	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	23	68	7	3	74	4
LASER	29	64	7	0	56	12
S2 - DAG	26	67	7	0	43	3
Sår	81	13	6	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	60	10	0	10	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	61	7	0	220
Køn					
Mand	30	61	8	0	107
Kvinde	33	60	5	1	113
Aldersgruppe					
0-19 år	26	63	5	5	19
20-39 år	13	83	4	0	49
40-59 år	34	61	5	0	74
60-79 år	43	45	12	0	62
80- år	49	46	5	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	30	62	7	1	200
Pårørende	40	54	7	0	15
Modersmål					
Dansk	33	59	7	1	204
Ikke dansk	7	93	0	0	14
Afsnitsnavn					
HUDKLINIK M.FL. AMB.	26	64	9	1	80
LASER	30	64	6	0	66
S2 - DAG	32	64	4	0	47
Sår	65	29	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	10	0	10

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	76	8	1	222
Køn					
Mand	17	73	9	1	107
Kvinde	12	79	7	1	115
Aldersgruppe					
0-19 år	10	84	5	0	19
20-39 år	10	82	6	2	51
40-59 år	9	81	8	1	73
60-79 år	17	73	10	0	63
80- år	56	37	7	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	14	77	8	1	203
Pårørende	19	74	7	0	15
Modersmål					
Dansk	15	76	8	1	206
Ikke dansk	7	86	7	0	14
Afsnitsnavn					
HUDKLINIK M.FL. AMB.	15	79	5	1	80
LASER	10	76	12	1	68
S2 - DAG	9	89	2	0	47
Sår	59	41	0	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	50	40	0	10

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	16	82	2	0	219
Køn					
Mand	13	83	4	0	107
Kvinde	19	81	0	0	112
Aldersgruppe					
0-19 år	16	84	0	0	19
20-39 år	20	80	0	0	50
40-59 år	13	83	4	0	73
60-79 år	10	88	2	0	62
80- år	47	53	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	16	82	2	0	200
Pårørende	14	86	0	0	15
Modersmål					
Dansk	17	81	2	0	203
Ikke dansk	7	93	0	0	14
Afsnitsnavn					
HUDKLINIK M.FL. AMB.	21	78	1	0	78
LASER	10	88	1	0	67
S2 - DAG	6	92	2	0	48
Sår	50	50	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	10	0	10

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	69	2	0	226
Køn					
Mand	33	65	3	0	108
Kvinde	25	74	1	1	118
Aldersgruppe					
0-19 år	26	74	0	0	19
20-39 år	18	80	2	0	51
40-59 år	29	69	0	1	75
60-79 år	30	67	3	0	65
80- år	56	39	5	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	29	69	2	1	205
Pårørende	27	73	0	0	15
Modersmål					
Dansk	30	68	2	1	209
Ikke dansk	14	86	0	0	14
Afsnitsnavn					
HUDKLINIK M.FL. AMB.	33	65	1	1	83
LASER	16	83	1	0	69
S2 - DAG	27	71	2	0	48
Sår	59	35	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9

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	87	13	191	33
Køn				
Mand	83	17	91	18
Kvinde	91	9	100	15
Aldersgruppe				
0-19 år	88	12	16	2
20-39 år	78	22	46	5
40-59 år	91	9	66	9
60-79 år	89	11	50	14
80-år	93	7	13	3
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	173	30
Pårørende	92	8	13	2
Modersmål				
Dansk	87	13	174	33
Ikke dansk	86	14	14	0
Afsnitsnavn				
HUDKLINIK M.FL. AMB.	84	16	67	15
LASER	84	16	63	5
S2 - DAG	97	3	39	8
Sår	92	8	12	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	10	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	24	54	19	3	215	4
Køn						
Mand	30	50	16	4	104	1
Kvinde	18	58	22	3	111	3
Aldersgruppe						
0-19 år	17	67	5	11	18	0
20-39 år	18	44	29	8	48	2
40-59 år	23	61	15	1	74	1
60-79 år	26	51	23	0	62	0
80- år	46	47	7	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	53	21	3	195	4
Pårørende	21	66	0	14	15	0
Modersmål						
Dansk	24	53	20	3	199	4
Ikke dansk	21	65	7	7	14	0
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	23	51	21	5	78	3
LASER	18	55	22	5	65	1
S2 - DAG	28	57	15	0	47	0
Sår	53	33	13	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	70	20	0	10	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	6	15	17	62	153	16
Køn						
Mand	5	18	18	59	67	8
Kvinde	7	14	16	64	86	8
Aldersgruppe						
0-19 år	7	20	7	67	15	0
20-39 år	0	11	36	54	37	5
40-59 år	6	12	8	74	51	7
60-79 år	6	24	14	56	42	4
80- år	36	11	13	39	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	13	18	63	137	16
Pårørende	9	39	0	52	12	0
Modersmål						
Dansk	6	16	17	61	141	15
Ikke dansk	9	10	10	71	10	1
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	2	13	20	66	56	7
LASER	6	17	13	63	52	4
S2 - DAG	6	16	13	65	31	2
Sår	50	33	0	17	6	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	13	38	38	8	1

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	4	79	14	3	224	3
Køn						
Mand	4	83	10	3	109	0
Kvinde	4	75	17	4	115	3
Aldersgruppe						
0-19 år	0	79	10	11	19	0
20-39 år	0	80	18	2	51	0
40-59 år	4	77	17	3	74	1
60-79 år	4	84	8	3	64	2
80- år	26	62	12	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	5	78	15	3	203	3
Pårørende	0	80	6	14	15	0
Modersmål						
Dansk	4	78	14	4	207	3
Ikke dansk	0	93	7	0	14	0
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	5	79	12	4	81	2
LASER	0	78	17	4	69	0
S2 - DAG	4	90	6	0	48	0
Sår	25	69	6	0	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	50	40	10	10	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	39	24	37	153
Køn				
Mand	38	27	34	81
Kvinde	39	20	41	72
Aldersgruppe				
0-19 år	23	43	34	9
20-39 år	28	28	44	32
40-59 år	40	18	42	57
60-79 år	42	27	31	47
80-år	78	11	11	8
Skema udfyldt af				
Patienten	37	24	39	145
Pårørende	42	36	22	5
Modersmål				
Dansk	38	22	39	141
Ikke dansk	35	46	18	11
Afsnitsnavn				
HUDKLINIK M.FL. AMB.	34	19	47	58
LASER	30	30	41	37
S2 - DAG	54	22	24	37
Sår	55	36	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	30	40	10

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	43	24	33	72
Køn				
Mand	45	26	28	40
Kvinde	40	22	38	32
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	27	40	34	15
40-59 år	43	16	41	25
60-79 år	49	25	26	24
80- år	85	0	15	6
Skema udfyldt af				
Patienten	41	26	34	67
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	43	22	35	68
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
HUDKLINIK M.FL. AMB.	32	23	45	31
LASER	36	36	27	11
S2 - DAG	71	14	14	14
Sår	71	14	14	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	33	33	9

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	53	40	7	0	44	4
Køn						
Mand	49	47	4	0	27	2
Kvinde	60	30	10	0	17	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	30	59	11	0	10	0
40-59 år	57	37	7	0	14	1
60-79 år	64	31	6	0	14	3
80- år	54	46	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	38	7	0	41	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	57	35	7	0	41	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	36	64	0	0	14	2
LASER	67	33	0	0	6	2
S2 - DAG	58	33	8	0	12	0
Sår	83	0	17	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	0	6	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	19	65	14	2	198	20
Køn						
Mand	20	67	14	0	99	8
Kvinde	18	63	14	4	99	12
Aldersgruppe						
0-19 år	25	56	13	6	16	3
20-39 år	16	63	18	2	44	5
40-59 år	13	75	10	2	66	7
60-79 år	20	61	16	2	58	3
80- år	44	50	6	0	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	19	64	15	2	181	17
Pårørende	22	70	0	7	14	1
Modersmål						
Dansk	20	63	14	2	184	18
Ikke dansk	0	91	9	0	12	2
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	19	62	16	3	68	8
LASER	17	67	13	3	60	7
S2 - DAG	20	68	11	0	44	4
Sår	29	65	6	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	67	22	0	9	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	91	9	224
Køn				
Mand	1	90	9	108
Kvinde	0	92	8	116
Aldersgruppe				
0-19 år	0	84	16	19
20-39 år	2	96	2	51
40-59 år	0	92	8	75
60-79 år	0	87	13	63
80- år	0	88	12	16
Skema udfyldt af				
Patienten	0	92	8	204
Pårørende	0	81	19	15
Modersmål				
Dansk	0	91	9	208
Ikke dansk	0	93	7	14
Afsnitsnavn				
HUDKLINIK M.FL. AMB.	0	98	3	80
LASER	1	83	16	69
S2 - DAG	0	92	8	48
Sår	0	88	12	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	10

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	1	82	17	74	148
Køn					
Mand	0	87	13	42	65
Kvinde	2	76	21	32	83
Aldersgruppe					
0-19 år	0	85	15	13	5
20-39 år	0	92	8	13	38
40-59 år	0	66	34	15	60
60-79 år	3	82	15	28	36
80- år	0	100	0	5	9
Skema udfyldt af					
Patienten	1	81	17	61	142
Pårørende	0	82	18	10	4
Modersmål					
Dansk	1	84	15	67	139
Ikke dansk	0	65	35	6	8
Afsnitsnavn					
HUDKLINIK M.FL. AMB.	0	83	17	23	58
LASER	0	84	16	25	42
S2 - DAG	0	92	8	12	36
Sår	11	78	11	9	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	60	40	5	5

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	59	33	7	1	219	6
Køn						
Mand	54	36	9	1	105	3
Kvinde	63	31	5	1	114	3
Aldersgruppe						
0-19 år	76	18	6	0	17	1
20-39 år	58	38	4	0	51	0
40-59 år	53	43	4	0	71	3
60-79 år	60	24	15	2	64	2
80- år	64	30	0	5	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	34	7	1	199	6
Pårørende	72	28	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	59	33	7	1	202	6
Ikke dansk	55	37	7	0	14	0
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	51	41	9	0	79	3
LASER	61	32	6	2	66	2
S2 - DAG	74	19	6	0	47	1
Sår	65	29	0	6	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	10	0	10	0

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	67	27	6	0	209	12
Køn						
Mand	65	27	9	0	104	4
Kvinde	69	28	4	0	105	8
Aldersgruppe						
0-19 år	79	10	11	0	19	0
20-39 år	55	43	2	0	49	1
40-59 år	64	33	3	0	70	2
60-79 år	74	14	13	0	57	7
80- år	80	14	6	0	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	64	29	6	0	190	11
Pårørende	88	5	7	0	15	0
Modersmål						
Dansk	68	25	7	0	192	12
Ikke dansk	35	65	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	63	32	5	0	75	6
LASER	68	25	6	0	63	4
S2 - DAG	73	20	7	0	45	2
Sår	75	19	6	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	40	10	0	10	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	39	48	8	5	226	0
Køn						
Mand	42	48	5	5	109	0
Kvinde	36	48	10	6	117	0
Aldersgruppe						
0-19 år	26	58	11	5	19	0
20-39 år	42	47	6	6	51	0
40-59 år	42	46	10	3	74	0
60-79 år	37	49	8	6	66	0
80- år	43	43	0	14	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	48	7	5	205	0
Pårørende	27	45	14	14	15	0
Modersmål						
Dansk	40	48	7	5	209	0
Ikke dansk	28	43	16	14	14	0
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	25	61	8	5	83	0
LASER	38	46	9	7	69	0
S2 - DAG	53	34	6	6	47	0
Sår	59	41	0	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	20	10	0	10	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	50	34	12	4	206	15
Køn						
Mand	51	35	12	2	102	5
Kvinde	48	34	12	6	104	10
Aldersgruppe						
0-19 år	61	28	11	0	18	1
20-39 år	31	50	17	2	46	5
40-59 år	54	33	9	5	68	6
60-79 år	55	24	14	7	59	3
80- år	60	40	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	35	13	4	187	13
Pårørende	72	28	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	52	33	11	4	189	15
Ikke dansk	14	65	21	0	14	0
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	44	38	13	6	71	8
LASER	40	42	15	3	62	6
S2 - DAG	67	17	11	4	46	1
Sår	71	29	0	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	40	10	0	10	0

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	49	39	10	2	188	33
Køn						
Mand	49	38	10	2	96	11
Kvinde	49	40	9	2	92	22
Aldersgruppe						
0-19 år	74	26	0	0	15	4
20-39 år	33	55	9	2	42	8
40-59 år	48	40	12	0	64	11
60-79 år	52	33	9	6	55	7
80- år	67	25	8	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	47	41	10	2	173	28
Pårørende	76	24	0	0	12	3
Modersmål						
Dansk	50	38	10	2	173	32
Ikke dansk	30	63	8	0	13	1
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	43	45	9	3	67	11
LASER	51	35	13	2	55	13
S2 - DAG	56	33	10	0	39	9
Sår	65	29	6	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	60	0	10	10	0

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	92	8	225
Køn			
Mand	92	8	109
Kvinde	92	8	116
Aldersgruppe			
0-19 år	89	11	19
20-39 år	90	10	51
40-59 år	89	11	75
60-79 år	97	3	64
80- år	95	5	16
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	204
Pårørende	93	7	15
Modersmål			
Dansk	91	9	208
Ikke dansk	100	0	14
Afsnitsnavn			
HUDKLINIK M.FL. AMB.	88	12	83
LASER	96	4	68
S2 - DAG	94	6	47
Sår	94	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	10

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	17	76	7	0	13	3
Køn						
Mand	15	72	13	0	7	2
Kvinde	19	81	0	0	6	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	19	81	0	0	6	1
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af						
Patienten	18	74	8	0	12	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	17	76	7	0	13	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	17	83	0	0	6	2
LASER	-	-	-	-	3	0
S2 - DAG	-	-	-	-	3	0
Sår	-	-	-	-	0	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	63	22	10	4	210	12
Køn						
Mand	61	25	9	4	99	7
Kvinde	65	20	11	4	111	5
Aldersgruppe						
0-19 år	72	11	6	11	18	0
20-39 år	60	18	20	2	46	2
40-59 år	66	22	7	4	68	6
60-79 år	57	30	10	4	62	4
80- år	77	18	0	5	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	23	11	4	191	11
Pårørende	72	13	8	8	14	1
Modersmål						
Dansk	64	21	10	5	197	9
Ikke dansk	44	47	9	0	11	3
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	64	16	17	3	76	6
LASER	71	21	5	3	63	3
S2 - DAG	59	26	9	7	46	1
Sår	60	33	0	7	15	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	50	10	10	10	0

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	71	9	0	112	65
Køn						
Mand	12	79	8	0	60	25
Kvinde	29	62	9	0	52	40
Aldersgruppe						
0-19 år	30	60	10	0	10	7
20-39 år	10	90	0	0	19	23
40-59 år	14	80	6	0	36	20
60-79 år	26	59	15	0	41	12
80- år	32	52	16	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	20	71	9	0	101	59
Pårørende	12	79	9	0	9	5
Modersmål						
Dansk	21	69	9	0	105	60
Ikke dansk	0	100	0	0	7	5
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	12	85	3	0	33	28
LASER	23	61	16	0	31	23
S2 - DAG	22	75	3	0	32	7
Sår	36	45	18	0	11	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	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	39	5	2	223
Køn					
Mand	54	41	4	1	107
Kvinde	54	37	6	3	116
Aldersgruppe					
0-19 år	52	32	11	5	19
20-39 år	39	57	4	0	51
40-59 år	51	44	4	1	74
60-79 år	66	24	7	3	64
80- år	74	26	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	54	40	5	1	203
Pårørende	48	39	7	7	15
Modersmål					
Dansk	56	38	5	2	207
Ikke dansk	20	66	14	0	14
Afsnitsnavn					
HUDKLINIK M.FL. AMB.	45	48	6	1	82
LASER	54	37	6	3	67
S2 - DAG	67	29	2	2	48
Sår	81	19	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	10	0	10

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	61	39	169	52
Køn				
Mand	67	33	83	23
Kvinde	55	45	86	29
Aldersgruppe				
0-19 år	31	69	13	5
20-39 år	65	35	38	13
40-59 år	64	36	62	12
60-79 år	56	44	45	19
80- år	90	10	11	3
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	156	47
Pårørende	49	51	10	4
Modersmål				
Dansk	61	39	154	51
Ikke dansk	61	39	13	1
Afsnitsnavn				
HUDKLINIK M.FL. AMB.	59	41	61	18
LASER	61	39	54	14
S2 - DAG	67	33	33	15
Sår	92	8	13	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	8	2

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	19	80	1	0	105	0
Køn						
Mand	14	84	2	0	57	0
Kvinde	25	75	0	0	48	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	9	91	0	0	25	0
40-59 år	7	93	0	0	40	0
60-79 år	37	59	4	0	26	0
80- år	38	62	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	81	1	0	97	0
Pårørende	22	78	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	20	79	1	0	95	0
Ikke dansk	0	100	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	14	83	3	0	36	0
LASER	21	79	0	0	33	0
S2 - DAG	5	95	0	0	22	0
Sår	58	42	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	30	62	7	0	221
Køn					
Mand	28	65	8	0	106
Kvinde	33	60	7	0	115
Aldersgruppe					
0-19 år	32	52	16	0	19
20-39 år	20	76	4	0	50
40-59 år	27	67	6	0	70
60-79 år	37	54	10	0	66
80- år	53	42	5	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	29	63	8	0	200
Pårørende	40	54	7	0	15
Modersmål					
Dansk	32	60	8	0	204
Ikke dansk	7	93	0	0	14
Afsnitsnavn					
HUDKLINIK M.FL. AMB.	23	70	6	0	81
LASER	32	59	9	0	68
S2 - DAG	28	65	7	0	46
Sår	71	24	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	11	0	9

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	36	58	7	0	220
Køn					
Mand	35	59	6	0	106
Kvinde	36	57	7	0	114
Aldersgruppe					
0-19 år	39	56	5	0	18
20-39 år	35	61	4	0	51
40-59 år	29	66	4	0	72
60-79 år	40	47	13	0	63
80- år	49	51	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	36	57	7	0	200
Pårørende	33	60	7	0	15
Modersmål					
Dansk	37	56	7	0	205
Ikke dansk	7	85	8	0	13
Afsnitsnavn					
HUDKLINIK M.FL. AMB.	28	64	8	0	78
LASER	40	53	7	0	68
S2 - DAG	32	64	4	0	47
Sår	71	29	0	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	10	0	10

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	37	57	5	2	47	11	166
Køn							
Mand	31	63	4	3	31	5	71
Kvinde	48	45	7	0	16	6	95
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	1	15
20-39 år	11	89	0	0	9	1	41
40-59 år	23	77	0	0	9	4	62
60-79 år	50	36	13	0	17	5	41
80- år	59	31	0	10	9	0	7
Skema udfyldt af							
Patienten	37	55	5	2	41	10	153
Pårørende	-	-	-	-	4	1	10
Modersmål							
Dansk	42	51	5	2	42	8	158
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3	7
Afsnitsnavn							
HUDKLINIK M.FL. AMB.	40	50	10	0	10	6	65
LASER	9	82	9	0	11	3	55
S2 - DAG	29	71	0	0	7	2	39
Sår	60	33	0	7	15	0	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	6

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	16	54	21	9	65	157
Køn						
Mand	23	51	13	12	25	82
Kvinde	12	55	25	8	40	75
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	15
20-39 år	7	54	40	0	15	35
40-59 år	6	71	12	12	17	57
60-79 år	23	41	18	18	24	40
80- år	44	56	0	0	5	10
Skema udfyldt af						
Patienten	16	51	23	10	59	143
Pårørende	21	79	0	0	5	10
Modersmål						
Dansk	18	50	21	11	58	148
Ikke dansk	0	84	16	0	6	8
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	17	46	25	13	24	56
LASER	12	65	12	12	17	51
S2 - DAG	15	46	31	8	13	35
Sår	38	63	0	0	8	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	7

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	56	24	7	13	134	89
Køn						
Mand	45	26	13	16	70	37
Kvinde	67	21	1	11	64	52
Aldersgruppe						
0-19 år	51	37	12	0	8	11
20-39 år	62	26	4	8	27	23
40-59 år	57	26	11	6	47	28
60-79 år	53	19	5	23	43	20
80- år	45	10	10	36	9	7
Skema udfyldt af						
Patienten	56	22	8	14	124	80
Pårørende	51	49	0	0	6	9
Modersmål						
Dansk	55	24	7	14	125	83
Ikke dansk	61	27	12	0	8	6
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	52	26	9	13	46	36
LASER	71	17	3	9	35	32
S2 - DAG	56	22	13	9	32	16
Sår	46	15	8	31	13	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	50	0	25	8	2

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	61	35	3	0	208	16
Køn						
Mand	60	39	1	0	100	7
Kvinde	63	32	5	1	108	9
Aldersgruppe						
0-19 år	77	12	12	0	17	2
20-39 år	49	46	5	0	47	4
40-59 år	57	40	3	0	69	5
60-79 år	67	31	0	2	61	4
80- år	78	22	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	36	3	1	190	14
Pårørende	78	22	0	0	13	2
Modersmål						
Dansk	64	33	3	1	194	14
Ikke dansk	16	76	8	0	12	2
Afsnitsnavn						
HUDKLINIK M.FL. AMB.	56	40	4	0	77	5
LASER	60	35	3	2	62	7
S2 - DAG	73	27	0	0	45	2
Sår	87	13	0	0	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	11	0	9	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Dermato-Venerologisk Afdeling S

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Modtagelsen
5	Jeg er kommet på Dermato-Venerologisk Afdeling S en del gange. Modtagelserne har været blandede med ventetid på mellem fem minutter og op til [over to timer]. Kommer man i hverdagene [om morgenen] er ventetiden ofte meget lang, med mindre man kommer [endnu tidligere] og venter forrest i køen.	God
11	God telefondame.	God
14	Forberedt, engageret personale.	Virkelig god
18	God behandling. Mange tak.	Virkelig god
19	Dejligt at blive modtaget med smil og [folk] er klar til at hjælpe, hvis man har spørgsmål eller skal have hjælp til at udfylde skema, uden man føler sig dum, men at man bliver anerkendt.	Virkelig god
20	Sekretærene bag skranken lader ofte én stå og vente, mens de sidder ved pc'en.	Dårlig
23	Havde en tid og kom til med det samme. Blev kaldt ind, inden jeg var ved lugen.	Virkelig god
30	Meget fint, patient i fokus.	God
32	Modtagelsen var god, men ventetiden ved første besøg var lang. Ventede næsten en time, fra jeg skulle møde, til jeg blev kaldt ind.	God
33	Rigtig sød sekretær, der tog imod. Det var rart at komme hen til skranken.	God
34	Jeg synes, det er ærgerligt, du ikke kan bestille tid, i stedet for man skal stå i kø. Blandt andet køkultur er ikke ok, man skal kunne trække nr. eller noget.	God
39	LANG kø for tjek ind, skønt jeg mødte med forudgående aftale. Måtte vente i kø sammen med alle fremmødte, som fik tildelt et nummer. Skønt forudgående aftale [om morgenen] fik jeg tildelt et nummer i køen og først efter en times venten, hvor jeg måtte spørge en HØJST uprofessionel sekretær, om hvorfor jeg skulle vente så længe, blev jeg korrekt "anmeldt". Ambulatorie-sygeplejersken undskyldte, at de havde overset, at jeg havde en aftalt tid! Det virker også HØJST uheldigt, at Informationen først åbner for modtagelse kl. 8.00. Alle styrter ud til lugen, når denne åbnes, og der hersker et sandt virvar af "spidse albuer". Måske et træk-nummersystem ved fremmøde, således det bliver et "først-til-mølle"-princip for fremmødte uden forudgående aftale! Og endelig en adskillelse af patienter med forudgående aftale (evt. automatisk sygesikrings-tjek ind), og patienter som møder uden forudgående aftale. Har en tydelig fornemmelse af, at der i lugen ikke er styr på, hvem som møder til Kønssygdomsklinikken, og hvem som møder til Hudsygdomme. Et "Velkommen"-kursus for informationspersonalet ville være en rigtig god idé. De virker meget uimødekommende og ikke specielt professionelle!	Virkelig dårlig
41	Første gang blev jeg indkaldt omkring middag, så der var [over en times] ventetid.	God
ID Kommentarer - LASER		Modtagelsen
2	:)	God
3	Ventetid kan svinge meget, men som regel er der ikke nogen ventetid!	God
4	Flinke mennesker.	Virkelig god
8	De var flinke.	God
16	Sekretæren virker meget stresset, når man henvender sig til hende. Hun ser sur ud og svarer meget kort, når man spørger om noget.	God
25	En af sekretærerne virkede ikke specielt imødekommende. En anelse sur.	God

ID	Kommentarer - S2 - DAG	Modtagelsen
8	Jeg følte, den første læge til den første forundersøgelse var overfladisk. Den sidste læge var interesseret og oplysende og vågen.	God
12	Venlig, effektiv.	Virkelig god
13	Men døren var låst, hvilket den ofte er om morgenen.	Virkelig god
16	Jeg var mødt op, hvor jeg skulle. Jeg ventede [næsten en time]. Henvendte mig igen og fik så besked om, at den læge, jeg skulle ind til, havde fri, og at jeg skulle henvende mig et andet sted. Det skulle modtagelsen have sagt, da jeg henvendte mig der første gang. Da jeg kom til næste afdeling, foregik forløbet meget fint.	Dårlig
19	Jeg henvender mig i receptionen og tager herefter plads i venteværelset, til lægen er klar.	God
ID	Kommentarer - Sår	Modtagelsen
1	Personalet var meget venligt og gav sig god tid til at forklare, hvad der skulle ske. [Ældre er ikke så hurtige i opfattelsen].	Virkelig god
3	Personalet var meget smilende og imødekommende!	Virkelig god
4	Bliver altid modtaget med smil og godt humør.	Virkelig god
6	Super venlighed og hjælpsomhed, også ved efterfølgende telefonkontakt.	Virkelig god
7	Alt er, som det skal være! I er altid venlige.	Virkelig god
8	Man bliver vel registreret, og videre til opholdsstuen.	Dårlig
9	Man føler sig særdeles velkommen.	Virkelig god


Dermato-Venerologisk Afdeling S

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Fejlhåndtering
3	Ca. to timer efter jeg havde meldt min ankomst, spurgte jeg om, hvornår det var min tur. Da havde de allerede skrevet et brev til mig om, at jeg var udeblevet? Jeg betragter det som en enlig svale.	Virkelig godt
4	Ved første undersøgelse fik jeg [en behandling], og det endte med kæmpestore blæner og forbrændinger [i området]. Der kunne lægen godt passe mere på en anden gang []. Det endte med en tur til vagtlægen og en sygemelding fra arbejdet, da jeg ikke kunne sidde ned eller gå. Synes, det er så dårligt. Og har ar efter det nu.	Intet svar
13	En fejl som kan ske alle steder, hvor der er personale og EDB. Jeg forsvandt simpelthen i systemet, og ventede i meget lang tid. Både i forbindelse med kontrol i ambulatoriet og senere, hvor jeg skulle have taget blodprøver.	Godt
16	Kommunikationsfejl mellem læge og bioanalytikere. Dette medførte urimelig lang ventetid.	Godt
20	Jeg blev startet op på [den første type medicin], men den næste læge, jeg blev tilset af, sagde, at jeg skulle trappes ud, da det ikke var den rette behandling. Samtidig med opstart på [den første type medicin] (ved samme konsultation) blev jeg fejlinformeret om [anden medicins] påvirkning på mænds forplantningsevne og startet op med [den anden type medicin], selvom jeg og min kæreste forsøger at blive gravide.	Godt
26	Har fået en række injektioner med steroider ved neglen []. Ny [] læge hver gang, bortset fra de to første gange. Én af de nye læger insisterede på, at hun [] havde lært, at der skulle lægges en injektion gennem neglen, selvom jeg sagde, at det ikke var en god idé, meget tyk negl. Hun forsøgte dog, uden at trænge igennem, men hele neglen blev blå og øm, og det er den stadig efter [mange] måneder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Fik ikke lagt recept ud på serveren. Måtte ringe et par gange, før det var ok.	Godt
31	Jeg skulle gå fra den ene afdeling til en anden afdeling for så at opdage, at en tredje afdeling skulle vide, at jeg var sendt til den anden før den tredje. Den tredje afdeling havde lukket, da jeg kom, men sygeplejerskerne var søde og ordnede sagerne :)	Godt
42	Meget irriterende, at det ikke er samme læge, man skal ind til. Måtte melde afbud til tid, fordi jeg ønskede at komme til samme læge. Lang ventetid, og da jeg endelig fik tid, var det ikke samme læge alligevel.	Intet svar
ID Kommentarer - LASER		Fejlhåndtering
6	Medicin på recept overføres digitalt, men det har [flere] gange vist sig ikke at være tilfældet. Der går yderligere tre dage, inden der bliver set på det af en læge, og dernæst skal apoteket skaffe medicinen hjem. Så man skal virkelig være noget foran.	Intet svar
13	Jeg sad og ventede i en time ved én af mine behandlinger, fordi de ikke havde registreret mig.	Godt
17	Ingen tid, da jeg ankom som planlagt.	Godt
ID Kommentarer - S2 - DAG		Fejlhåndtering
7	Jeg skulle være indlagt på Afdeling S1 med det samme.	Dårligt
10	At journalen var lagt i en forkert bunke, så der gik over syv måneder, før jeg blev kaldt ind til en fysioterapeut.	Godt
20	Prøver er ikke blevet sendt. CT-scanning ikke bestilt.	Godt
ID Kommentarer - Sår		Fejlhåndtering

 3 Ingen. Personalet var meget kompetent!

Intet svar

 8 Valg af midler til behandling i forbindelse med lindring.

Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Dermato-Venerologisk Afdeling S

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Samlet indtryk
1	1) Flere gange oplevede jeg, at lægen ikke havde adgang til at se de oplysninger om mig, der var på deres computer. 2) Flere af dem, jeg har været inde hos, er under uddannelse og ville derfor snakke med deres supervisor. Her skulle jeg både vente på, at supervisoren fik tid, og på at de fik snakket.	Dårligt
5	Det har været blandede oplevelser. Nogle læger var meget grundige, men nogle var også meget lidt grundige (på grænsen til sjuskede). Nogle læger var over al forventning og meget positive at blive behandlet hos, mens andre var det modsatte. Et ønske kunne være samme behandler under hele forløbet. Især under et længere behandlingsforløb.	Godt
10	Der var FOR mange forskellige læger, der hver især havde deres individuelle behandlingsforslag, og de lyttede ikke helt til, hvad der var afprøvet i behandlingen... Måske skulle det have været bedre beskrevet i min journal. Jeg savnede en gennemgående kontaktperson, én der var mulig at kontakte imellem undersøgelserne.	Godt
11	Jeg skulle vurderes i forbindelse med min forsikring.	Virkelig godt
16	Problematiske med skiftende læger, så man skal forklare sygdomsforløbet igen og igen.	Godt
18	Jeg var godt informeret.	Virkelig godt
19	Sygeplejerskerne sætter sig virkelig ind i ens situation, og jeg føler, at jeg bliver forstået og anerkendt. Jeg mener, at de udviser meget omsorg og anerkendelse.	Virkelig godt
24	Min kontaktperson så jeg kun første gang. Hver gang en ny læge, der ikke på forhånd havde læst journalen eller sat sig ind i, hvad mit besøg handlede om.	Dårligt
26	Man har helt klar behov for at blive tilknyttet en kontaktperson, der følger hele forløbet. Jeg måtte selv starte med at fortælle hver ny læge, hver gang, hvor langt jeg var i forløbet, og ofte også, hvad de skulle gøre.	Dårligt
32	Fotograf blev bestilt og kom hurtigt.	Godt
33	Jeg fortalte om et "problem" jeg har, og han undersøgte mig for [lidelse]. Jeg fortalte, at jeg bruger en creme, der hjælper, men den er kun symptombehandlende, og jeg synes det er vigtigt at finde ud af årsagen, hvilket jeg stadig ikke har fundet ud af, idet [test for lidelse] var negativ. Synes det er fornemt at man får vaccine gratis på klinikken.	Godt
34	De skal huske at sende oplysninger videre til egen læge, hvis man krydser dette af, så mine besøg bliver registreret i journal eller noget.	Godt
36	Alt står og falder med den læge, man er så heldig/uheldig at få tildelt. Er det en ansvarlig læge, fungerer alt. Er det en uansvarlig læge, kan det være katastrofalt, og så er alt andet ligegyldigt. [].	Intet svar
39	ALT for mange forskellige behandlere. Et nyt ansigt ved HVERT besøg (læger), og ikke alle havde sat sig ind i sygdomsforløbet. Det var som at starte HELT forfra stort set hver gang. Følte jeg selv skulle holde "tråd" i forløbet. Føler at jeg stort set, har afsluttet behandlingsforløbet (delvist selvvalgt) uden den forventede udredning. Oplevede derudover, at tage en hel dag fri fra arbejde, hvor jeg skulle møde for afklaring omkring prøveresultater. Blot for at få at vide, at disse IKKE var fremkommet. INGEN vidste hvorfor! Måske jeg skulle have haft besked dagen før, således jeg havde kunnet passe mit arbejde!	Dårligt
40	Utilfreds med fire forskellige besøg ved fire forskellige læger. Ok med de [to følgende] besøg. Det var samme læge. Han gik mere i dybden med problemet. Utilfreds med at få samme [behandling flere gange]. En stærk salve. Nu har jeg sart hud med blodsprængninger.	Dårligt
41	Efter mit første besøg på en afdeling med så dårlig oplevelse, at jeg klagede! Jeg blev overført til en anden afdeling, og der blev jeg taget alvorligt og er blevet henvist til forskellige undersø-	Virkelig godt

gelses. Og nu er årsagen fundet.

- ✎ 43 Min opfattelse er, at læge NN er bedre til at lytte til en. Godt
- ✎ 44 Patienten skulle have [undersøgt] sin hud hos en medarbejder efter en rigtig konsultation. Medarbejderen var træt af, at vi kom, bedst som han havde tænkt sig at holde kaffepause. Herefter fik vi et fint indblik i, hvor svært det var at holde pauser i hans job. Han lyttede ikke til de forklaringer, vi var blevet bedt om at videregive []. Egentlig var han venlig nok, men temmelig distanceret til os. Godt

ID Kommentarer - LASER

Samlet indtryk

- ✎ 1 Første gang modtaget meget imødekomende. Den egentlige behandling førte til, at jeg får mulighed for at få behandlet en anden "lidelse", som jeg tager glædeligt imod. TAK for det :) Anden gang modtaget lidt studs, må fortælle om, hvad jeg skal behandles for, og jeg får lidt følelsen af ikke at være berettiget til at være der. Måske bare behandleren har en dårlig dag, konkluderer jeg. Tredje gang modtaget fint. Får information, som jeg ikke har fået før, men som jeg, ifølge denne behandler og ifølge papirerne, skulle have fået fortalt. Fjerde gang modtaget godt, god forklaring og anden information end tredje gang! Godt
- ✎ 3 Nogle læger var ikke særlig behagelige. De talte til én, som var man dum. Godt
- ✎ 5 Som far til patienten oplevede jeg at blive meget upræcist informeret om især efterforløbet, efter behandlingen med laser. Den synlige effekt af behandlingen var så dårligt beskrevet, at jeg som forælder nærmest fik et chok, efter behandlingen var afsluttet. Da jeg ytrede min frustration, mødte jeg ikke den store imødekommenhed fra den læge, jeg talte med. Dårligt
- ✎ 12 For mange forskellige læger. Dårligt
- ✎ 15 Det er tit forskellige steder/bygninger man skal finde. Det er ikke så godt. Godt
- ✎ 18 I relation til kontaktperson, var der kun én, jeg havde kontakt med, og det var læge NN. Og hun var både sød og dygtig og omsorgsfuld. Virkelig godt
- ✎ 19 Første gang vidste han intet om det (havde været der to dage). Meget ubehageligt når man regner med, at nu ved de noget. Forskellige læger hver gang, forskellige antal behandlinger - lidt tilfældigt? Intet svar
- ✎ 23 En-to gange, da jeg kom over til fotografen, var han slet ikke klar over, at jeg kom. Godt
- ✎ 24 Der var rigtig lang ventetid fra jeg blev henvist fra min hudlæge, til jeg modtog behandling. Over seks måneder. Virkelig godt







ID Kommentarer - S2 - DAG

Samlet indtryk

- ✎ 2 Alt i alt rigtig godt tilfreds. Virkelig godt
- ✎ 3 Blodprøve, lang ventetid. Godt
- ✎ 6 Jeg har besøgt ambulatoriet to gange. Første gang var der en særdeles kompetent læge. Denne læge var der desværre ikke længere ved andet opfølgende besøg (havde i mellemtiden startet egen praksis), og jeg fik ny kontaktperson der ikke havde sat sig ind i sygdommen, og det var derfor et fuldstændig ubrugeligt besøg. Dårligt
- ✎ 7 Behandlingsforløbet på Afdeling S1 var yderst perfekt. Personalet var bare helt fantastisk og en stor tak til alle. Dårligt
- ✎ 12 Super effektiv afdeling. Jeg kan nå lægen (status og videre forløb), sygeplejerske (udlevering af medicin og snak om hvordan det går) og blodprøve (som de bestiller inden jeg går derover) på 30 til 45 minutter. Mindre end jeg normalt venter ved et almindeligt lægebesøg. De har virkelig fået sat tingene i system. Imponerende. Spred rygtet, mange kan lære meget af S2. Virkelig godt
- ✎ 14 Meget lidt ventetid i forbindelse med blodprøver. Godt
- ✎ 15 Det ville være godt, hvis man kunne have den samme kontakt hver gang, eller at en evt. ny som min satte sig ind i journalen. Man får nemt den følelse, at man bare er et nummer og hurtigt Godt

Bilag 5

igennem systemet. De ting, man har, synes måske små for personalet, men kan betyde meget for den enkelte.




	17	Træls at jeg ved hvert besøg havde en anden læge.	Godt
ID	Kommentarer - Sår		Samlet indtryk
	1	Tak til personalet, der fik mig stoppet med at ryge. (PS. Jeg fik en god pjece med hjem).	Godt
	2	Kunne være dejligt, hvis det sommetider var den samme læge/sygeplejeske der var til stede, for at se, hvordan det har udviklet sig siden sidst.	Godt
	3	Personalet var gode til hele tiden at orientere om, hvad det var de gjorde, og forklare om de "ting" de brugte.	Virkelig godt
	8	Sygeplejersker gør det, de skal, men lægerne sløser med tid og interesse for det, som det handler om.	Dårligt
	9	Omhyggeligt og effektivt. Godt med den kortere ventetid.	Virkelig godt

Dermato-Venerologisk Afdeling S

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





ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Samlet indtryk
1	Jeg er inde ved en ny læge, hver gang jeg kommer. Jeg har indtryk af, at de er dybt uenige om, hvad jeg fejler. Jeg får noget forskelligt at vide hver gang. Kun to gange havde jeg indtryk af, at jeg var inde ved en kompetent læge, der vidste, hvad han snakkede om. Flere gange har jeg oplevet, at lægen, jeg var inde hos, blev sur, hvis jeg stillede spørgsmål til min behandling.	Dårligt
2	Jeg har oplevet at få forskellig information fra gang til gang af forskelligt personale. Dette har været forvirrende.	Godt
5	Jeg undrede mig over, hvorfor jeg først modtog skriftlig information sjette eller syvende gang, jeg var til behandling.	Godt
7	Det kunne være godt, hvis lægen var forberedt på, hvem jeg er, hvad jeg fejler, og hvad vi tidligere har talt om.	Virkelig dårligt
24	Der er taget hudprøver og foretaget røntgen, som der ikke er kommet svar på, selvom der, ved sidste besøg, blev lovet svar i forbindelse med indkaldelse til ny undersøgelse.	Dårligt
26	Behandlingen har været et eksperiment []. Ingen har haft en mening om, hvorvidt det ville hjælpe, og den enkelte læge har blot kunne sige, at det skulle vise sig, men at det ikke var den pågældende, jeg ville se næste gang.	Dårligt
30	Mit afsluttende besøg var negativt. Det var, som om lægen ikke vidste, hvem jeg var og hvem der havde sendt mig. Jeg var ellers ti minutter før tid, så der havde været god tid til at læse min journal.	Godt
33	Skulle ringe ind for svar efter ca. 14 dage, og fik en meget forvirrende dame i røret, der nåede at gøre mig ret urolig, idet hun ikke kunne se/forstå hvad der stod i min journal.	Godt
39	Hver ny behandler havde sine meninger om [] lidelsen! Men ingen af dem noget konkret! Har dog efterfølgende kunnet læse informationerne/konklusionerne på sundhed.dk/e-journal.	Dårligt
41	Der er mange ting at huske, så jeg har bedt om det på skrift og fået det.	Virkelig godt
ID Kommentarer - LASER		Samlet indtryk
1	Den mundtlige information var dårlig, idet jeg har modtaget forskellig eller slet ingen information.	Godt
3	Jeg har fået fin forklaring om min behandling.	Godt
5	Vi kommer på mange sygehuse/til mange behandlinger. Vi oplever ofte, at denne afdeling virker rodet i sin planlægning, og at den information, vi får, er mangelfuld.	Dårligt
10	Slattent håndtryk af læge. Viser ikke mig, at man har styr på det. Fornemmede ikke, at man havde tid til mig.	Dårligt
12	For mange forskellige læger.	Dårligt
15	Ville gerne, at det var samme sted hver gang.	Godt
20	Man mødte en ny læge hver gang.	Intet svar
ID Kommentarer - S2 - DAG		Samlet indtryk
6	Fin information fra første besøg. Dårlig information ved andet besøg.	Dårligt
11	Jeg ville gerne have haft oplysninger om, at der kunne opstå bivirkninger ved brug af steroidcremer.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 12 | Spørg, spørg, spørg. De ved det meste. Hvis ikke, så finder de ud af det og vender tilbage. | Virkelig godt |
|  | 15 | Kun lidt information om selve sygdommen (problemet) og den forhåbentlige helbredelse eller udvikling. | Godt |
|  | 17 | Jeg blev ikke informeret om, at jeg burde gå til blodprøvekontrol i forbindelse med den medicin, jeg fik ordineret. | Godt |

ID Kommentarer - Sår

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Den skriftlige information blev afleveret til min hjemmesygeplejerske. | Godt |
|  | 3 | Jeg oplevede en god forklaring på f.eks. "ting", der blev brugt, og som jeg ikke kendte til eksisterede før mit besøg. | Virkelig godt |
|  | 8 | Informationen er meget begrænset ved behandlingen. Er tilstanden forværret er det én selv, der er årsagen. | Dårligt |
|  | 9 | Meget fin og forståelig. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk


- | | | | |
|---|---|-----------------------------------|------|
|  | 2 | Nej, den har været tilstrækkelig. | Godt |
|---|---|-----------------------------------|------|

Dermato-Venerologisk Afdeling S

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

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Samlet indtryk
1	Jeg ved, at jeg kan få en tid ved behov. Men jeg har ingen kontaktperson, som kender mit forløb. Og jeg ved aldrig, hvilken læge, jeg får tid ved, og om vedkommende kan logge på computeren og finde de relevante oplysninger.	Dårligt
5	Jeg synes, det var problematisk, at man maksimalt kunne få én tid af gangen, og ofte var der booket, når man efterspurgte en tid på den af lægen anbefalet dato. Det er ikke smart, når tiden mellem behandlingerne er afgørende for behandlingens effekt. Ligeledes svært at planlægge, når man går til behandling [ofte].	Godt
10	Min egen læge var ikke ordentligt informeret om min behandling og om hvilken medicin, jeg fik.	Godt
12	Jeg vil gerne sige, at jeg har været meget godt tilfreds med min tid hos jer. Det kunne ikke have været bedre.	Godt
15	Det kunne være rart, hvis der på den orange seddel man får med hjem, stod telefonnummeret til sekretæren, så man kan ringe og bestille tid. I stedet for at være tvunget til at dukke op om morgenen, hvor man skal side og vente en time, hvis man finder ud af, at man har brug for yderligere behandlinger.	Godt
24	Selvom jeg bad om, at min egen læge blev orienteret, er jeg ikke sikker på, at det endnu er sket. Sidst jeg besøgte min læge, havde denne intet hørt.	Dårligt
27	[Patienten] er ikke længere tilknyttet Hudklinikken, da vedkommendes børneeksem ikke er "slem nok". Men efterfølgende døjer vi stadig med tilbagevendende børnesår, så vi føler, at vi blev "sendt videre" for hurtigt.	Godt
40	Ærgerlig over samme behandling om og om igen uden nærmere forklaringer og uden den store bedring.	Dårligt
41	Jeg synes, det er vigtigt, at jeg har haft en fast læge i mit forløb indtil nu. Det, der irriterer mig er; lægen udskriver medicinen, han mener skal bruges, så kommer jeg på apoteket, hvor det er medicinalfirmaerne, der bestemmer, hvad jeg skal have (billigere).	Virkelig godt
ID Kommentarer - LASER		Samlet indtryk
9	Der er kun ÉN ting at bemærke, og det er, at vi ikke husker at have mødt den samme læge to gange! Er det sådan, så er det sådan, men måske skal patienterne oplyses herom!	Godt
ID Kommentarer - S2 - DAG		Samlet indtryk
2	Lægerne var rigtig gode til at lave planer for vores [barn], som tog udgangspunkt i vores måde at leve på.	Virkelig godt
4	Det er dårligt, at man ikke kan få en ny tid med det samme, og at de giver tiden meget tidligt, når jeg har langt at køre.	Godt
10	Ville gerne have et skriftligt eller telefonisk svar på de prøver, som er blevet taget. Det er lang tid at vente til næste besøg ([flere] måneder).	Virkelig godt
ID Kommentarer - Sår		Samlet indtryk
3	Sygeplejerskerne fra mit lægehus [] fortæller mig, at I altid er flinke til at besvare spørgsmål, hvis de ringer, fordi de er i tvivl. En cadeau til jer.	Virkelig godt
8	Hjemmeplejen er dårlig både med tid og behandling. Vi er som regel de klogste, så jeg har egen læge.	Dårligt
9	Godt. Er imponeret over det særdeles gode samarbejde, der eksisterer på Sårcentret.	Virkelig godt

Bilag 5
























ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 3	Efter indlæggelse [i foråret] og efterfølgende besøg i ambulatoriet, senest [test i efteråret], hvor jeg fik oplyst, at jeg vil blive indkaldt til kontrol inden for otte uger, idet jeg stadig har problemer [].	Godt

Dermato-Venerologisk Afdeling S

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

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Samlet indtryk
1	Jeg har indtryk af, at det ikke er et sammenhængende forløb, jeg følger. Jeg kommer altid ind til en ny læge, som stopper nogle uger efter, jeg har været der. Jeg har ingen kontaktperson. Flere gange har jeg oplevet, at lægen jeg var inde hos, blev sur og i nogen grad usikker, hvis jeg stillede spørgsmål til min behandling. Det ville være bedre, hvis jeg havde en kontaktperson, i hvert fald den samme mindst tre måneder af gangen, og at jeg af og til kom ind til samme læge, og at de (lægerne) generelt blev bedre til at besvare spørgsmål til sygdommen og behandlingen, så man føler sig mere tryk.	Dårligt
5	1. Det kunne være rart med mere diskretion ved receptionen, så alle i køen (16 mennesker bag én) ikke kunne høre, hvad man kom til behandling for, fordi receptionisten sagde det meget højt. 2. Lade patienter med behov for ugentlig behandling få lov til at booke mere end én tid ad gangen for at lette planlægningen. Dette ville også give bedre mulighed for, at der var en ledig tid, så man ikke skulle komme mellem 8-8.30.	Godt
6	I gamle dage havde man en fast læge. I dag er det forskellige hver dag.	Godt
8	Vi kan næsten ikke rose jer nok. Vi har fået en helt FANTASTISK behandling. Og jo, godt nok er jeres lokaler gamle og slidte, men overordnet er det jo slet ikke det, det handler om. En MEGET TILFREDS pårørende.	Virkelig godt
9	Personalet var/er rigtig søde.	Virkelig godt
11	Vælge at bygge om på afdelingen, uden at man samtidig skal modtage patienter på afdelingen.	Virkelig godt
12	Det har været virkelig godt, det jeg fik gjort.	Godt
14	Fortsæt med jeres indlevelse og sjove måde at være på! Min datter og moderen var tryk med det samme. TAK!	Virkelig godt
15	Det fungerer rigtig godt med de sygeplejersker der følger en fra venteværelset hen til lægen, og lige står til rådighed, hvis man har nogle praktiske spørgsmål efter behandlingen.	Godt
16	Det ville være rart, hvis det var samme læge, man mødte over et længere forløb.	Godt
17	Jeg har kun godt at sige.	Virkelig godt
21	Det giver en anelse usikkerhed, hvis ikke lægen er 100 procent nærværende og inde i it-systemerne.	Godt
22	Det er MEGET utilfredsstillende, at det er forskellige læger fra gang til gang. Ville gerne være tilknyttet den samme, så de var inde i min sag og ikke skulle bruge tid på at læse journal, efter man er kaldt ind.	Godt
24	Et minimum krav må være, at lægen har sat sig ind i en patients journal inden undersøgelsen. Det ville være ønskeligt med samme læge hver gang. Hver gang ny læge. Når man får besked på en ny undersøgelse om seks uger, er det ikke tilfredsstillende, at man først blive indkaldt til undersøgelse om [flere uger for sent].	Dårligt
25	Undgå, at det er forskellige læger, der undersøger én fra gang til gang. Jeg har haft mindst seks forskellige læger i et forløb på [flere] år.	Dårligt
26	Kontaktperson, der følger hele forløbet. Kontakt til egen læge.	Dårligt
29	Jeg er klar over, at ambulatoriet gør deres bedste med de ressourcer, de har. MEN det eneste, der har negativ indvirkning på mit indtryk, er den lange ventetid. Jeg mener, at en ventetid på maksimum 30 minutter er optimalt. Ved begge mine tider i ambulatoriet var ventetiden mere end dette. Var vidne til, at flere patienter simpelthen opgav og gik fra venteværelset. Det er en skam.	Godt

Bilag 5

	30	Det føles ikke rart at sidde på række og vente på en lang gang.	Godt
	31	NN er en super god læge.	Virkelig godt
	32	God kontakt med personalet.	Godt
	33	Rart med et aflædningsrum/ påklædningsrum ved undersøgelse.	Godt
	35	Både sygeplejersker og læge gav sig tid til at lytte til mine symptomer.	Godt
	37	Gøre venteværelse lidt mere farverigt. Tag skillevæggene ned. Anskaf et par små borde til folks te og kaffe under ventetid.	Virkelig godt
	38	Meget velorganiseret. Jeg fik god hjælp.	Godt
	39	Bedre styr på modtagelsen af patienter. Gerne samme behandlere ved hvert besøg. Specielt under udredningen af lidelsen. Afbud til patienten, hvis aftalte undersøgelser/resultatsvar ikke kan foretages til aftalte fremmødetidspunkt.	Dårligt
	40	Følge forløbet oftere end tre måneder, da det er stærke salver, der smøres med. Dialogen med hjemmeplejen bør være tættere, så udviklingen og behandlingen kan vurderes og følges op, før eventuelle skader sker (såsom tynd hud med blodsprængninger).	Dårligt
	41	Minus, at venteværelset er åbent uden døre, så når yderdørene går op hele tiden, trækker det, og det er koldt i vintertiden. Godt, at jeg blev tilknyttet én bestemt læge, som jeg var tryk ved. Det er svært at skifte, når jeg er syg, og ingen ved hvorfor.	Virkelig godt
	42	I nogle tilfælde, kunne lægerne tage en mere seriøs, end tilfældet var. Ved nye udbrud af det jeg var deroppe for, kunne jeg få tid to en halv måned efter, dvs. ingen akut tid/ og tre forskellige forklaringer og ingen diagnose. DET ER BARE IKKE GODT NOK.	Dårligt
	44	Vi er MEGET tilfredse med den måde, patienten er blevet håndteret af læge og sygeplejerske. Det er det eneste sted, han ikke går i panik, når han ser en hvid kittel. Tilgangen til et lille barn som ham har været udover det sædvanlige/forventelige, da der er blevet gjort meget for at skabe trygge rammer for vores søn, der har set alt for mange læger i sit korte liv []. En STOR ros herfra!	Godt
	45	Nedbringe ventetiden. Som minimum informere om den. Utrolig kompetent, hjælpsomt, imødekomende og venligt personale.	Godt
	ID	Kommentarer - LASER	Samlet indtryk
	2	I var meget beroligende og imødekomende :-)	Godt
	5	Da vi ved hvert eneste besøg i ambulatoriet oplever (ofte længere) ventetider, ville det være enormt gavnligt, hvis venteværelset var indrettet bedre til børn. Stedet virker tomt og uinspirerende, helt uden f.eks. legetøj og med få bøger.	Dårligt
	7	Kunne godt tænke mig, det var den samme læge hver gang. Savner den samme læge hver gang. Man føler sig mere tryk, når man kender lægen.	Godt
	11	Det kunne være rart, hvis man kom ind til den samme læge, i stedet for nye læger hver gang, jeg kommer.	Godt
	12	Den samme læge hver gang.	Dårligt
	14	Alt var/er perfekt i mit tilfælde :)	Godt
	15	Det er ikke nemt, når det er forskellige steder.	Godt
	17	Den samme behandler hver gang.	Godt
	21	Elendige stole for en handicappet.	Godt
	22	De havde stor forståelse for, at jeg var med som mor og på NN's vegne informerede dem om, hvordan det ville forløbe uden problemer, hvis de lyttede til det, jeg fortalte - og det gjorde de	Godt

:)

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 24 | Personalet var virkelig søde, oplysende, forstående og meget hjælpsomme :-) | Virkelig godt |
| ✎ 25 | For mit vedkommende ville jeg gerne kunne bestille tid længere frem, da jeg har [barn] og job, der skal passes. Men jeg fik at vide, at dette ikke var en mulighed. | Godt |

ID Kommentarer - S2 - DAG

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 1 | Hvis jeg skal sige noget, så er der langt fra [mit hjem] til disse undersøgelser []. | Godt |
| ✎ 5 | Lægerne kunne oplæres i at skrive recepter, så der ikke opstår tvivl på apoteket. | Godt |
| ✎ 7 | Vedrørende min indlæggelse på afdeling S1 var det hele bare helt perfekt. AL personale var dygtige, flinke og rare. Behandlingen var tip-top. En meget positiv oplevelse, hvor jeg fik det meget bedre med min sygdom. | Dårligt |
| ✎ 8 | Jeg vil rose sygeplejerskerne for deres venlige og hensynsfulde behandling. Det var virkelig en oplevelse. | Godt |
| ✎ 9 | Gamle toiletforhold, men rengøring ok. | Godt |
| ✎ 10 | Man er altid i trygge hænder, når man har været inde ved NN. | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Jeg har fået et helt nyt liv, efter at jeg har fået kvalificeret hjælp på S2. Jeg har aldrig mødt andet end venlige, imødekommende og interesserede personaler, som har styr på tingene. Hvis jeg har brug for hjælp imellem besøgene, kan jeg ringe og også her får jeg altid hurtig og konkret hjælp. Super effektivt, nærmest uden ventetid. Stor ros til afdelingen. De gør det alle super. | Virkelig godt |
| ✎ 13 | 1) Forbedring: Mulighed for at aftale en tid til næste regelmæssige kontrol, før man går hjem.
2) Gratis Wi-Fi (trådløst internet). | Virkelig godt |
| ✎ 16 | Der blev sagt ved mit første besøg, at jeg ville blive indkaldt til en konsultation hos en sygeplejerske, som ville undervise i, hvordan og hvor længe jeg skulle være i behandling med den salve, der blev ordineret. Jeg ved, at salven er bestilt, men jeg er ikke påbegyndt behandlingen, da jeg ikke har fået indkaldelse til omtalte konsultation ved en sygeplejerske []. | Intet svar |
| ✎ 17 | Det kunne være dejligt at komme ind til samme læge hver gang, man havde en konsultation. | Godt |
| ✎ 18 | Mangler blade/bøger eller beskæftigelse til unge mennesker. | Godt |
| ✎ 21 | God information fra sygeplejerske angående nyt biologisk middel. | Godt |

ID Kommentarer - Sår

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 1 | Alt var til ug. | Godt |
| ✎ 3 | Måske kunne venteværelset godt være mere hyggeligt (skyldes måske, at jeg godt kan lide at indrette). Men ellers er der skulderklap til alle, både sekretær og øvrige personale! | Virkelig godt |
| ✎ 5 | Ambulatoriet har altid været hjælpsomt og imødekommende. | Virkelig godt |
| ✎ 6 | Det var dejligt, at sygeplejerske NN gav mig et kort med telefonnummer og træffetider. Det betød meget for mig, at NN (andet sygehus) var til stede (henvisende læge). | Virkelig godt |
| ✎ 8 | Det varierer meget efter personalet den dag, så det opleves både godt og dårligt. For mig er ventetiden urimelig. Behandlingen tager cirka en halv time, men ventetid først som sidst gør, at et besøg tager tre til fem timer. | Dårligt |
| ✎ 9 | Der er allerede sket store, positive forbedringer med indflytningen i de nye lokaler. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 1 | Det var meget venlige og smilende mennesker, man mødte. De var lyttende og dygtige til deres arbejde. | Virkelig godt |
|-----|---|---------------|

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.