

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Hæmatologisk Afdeling R  
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](mailto: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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	298
Afdelingens svarprocent:	75%

### **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.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



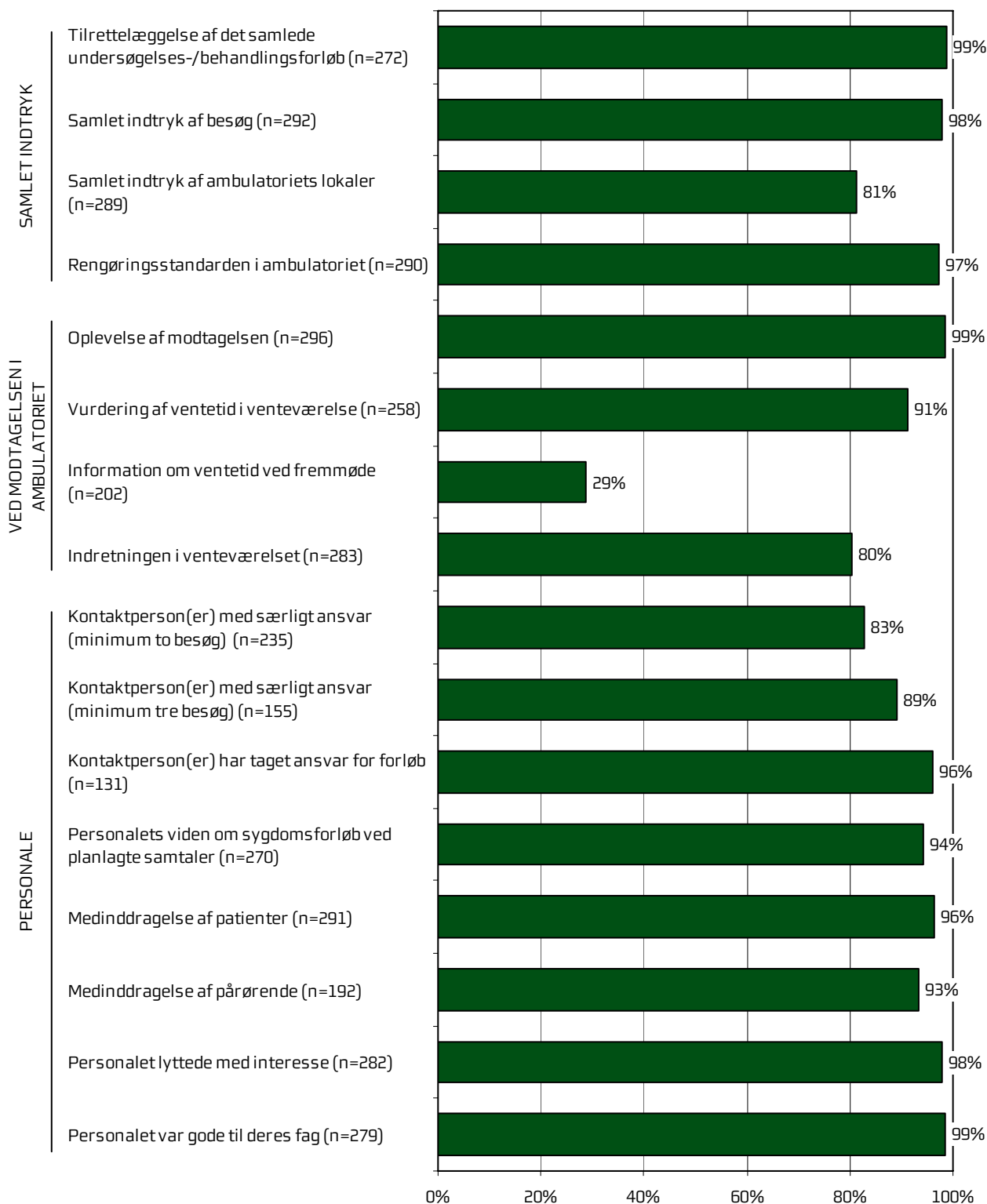


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

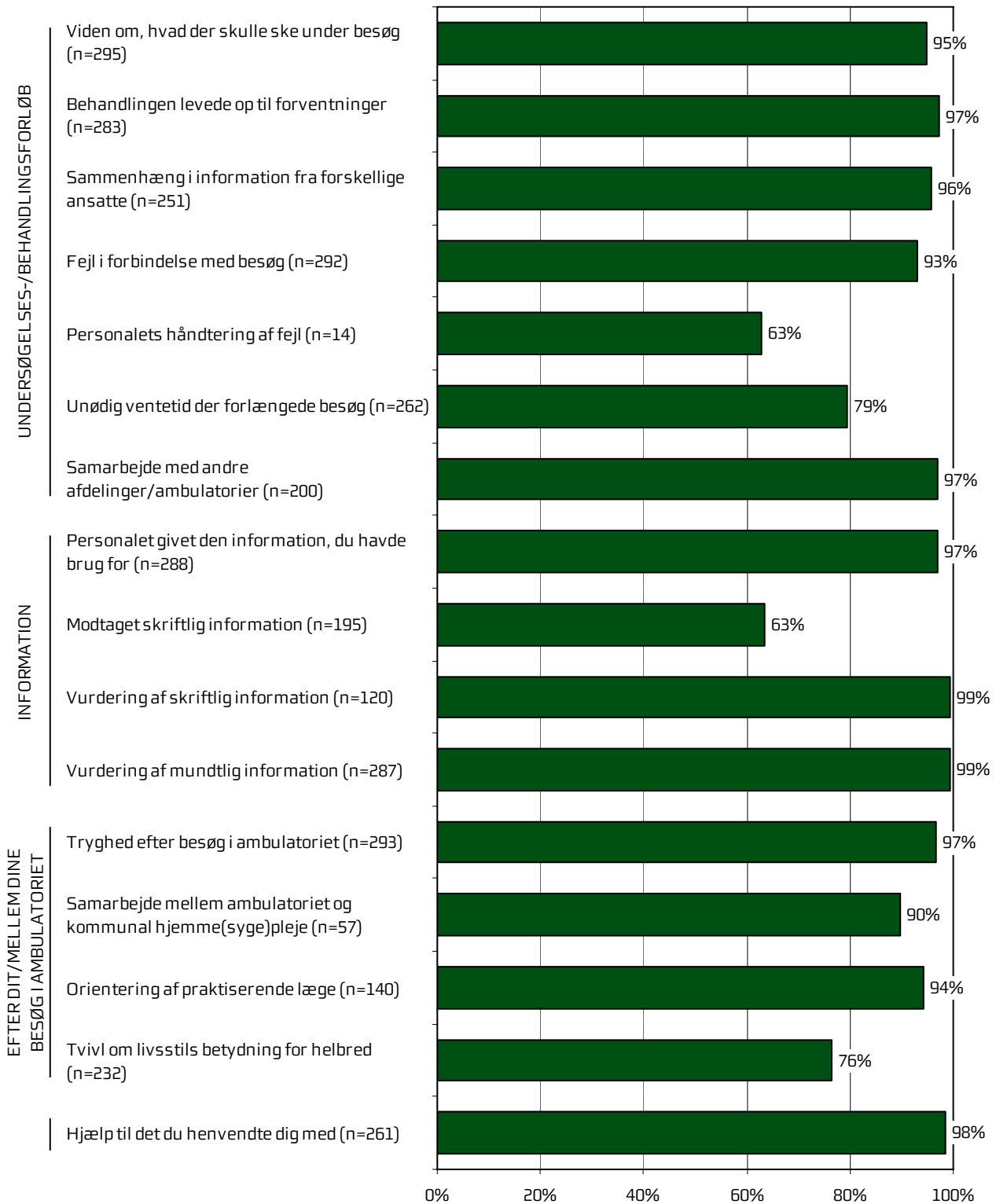
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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: Hæmatologisk Afdeling R

2009-tallet er for: Hæmatologisk Afdeling R

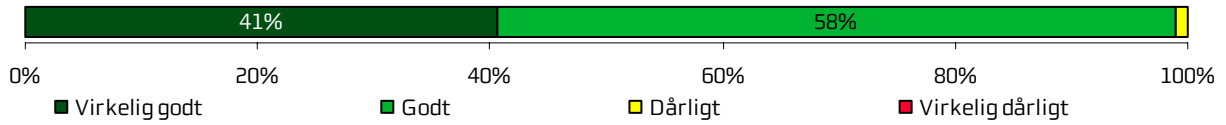
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

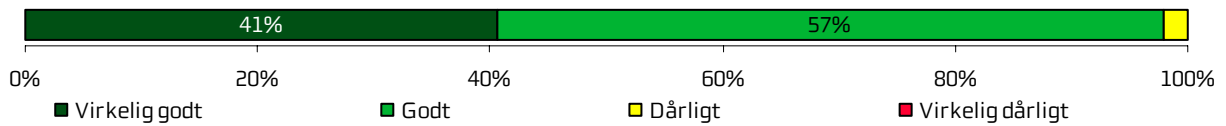
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

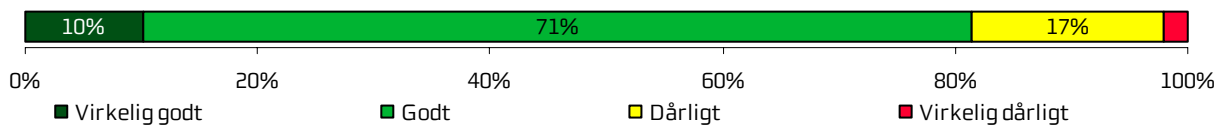
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=272)



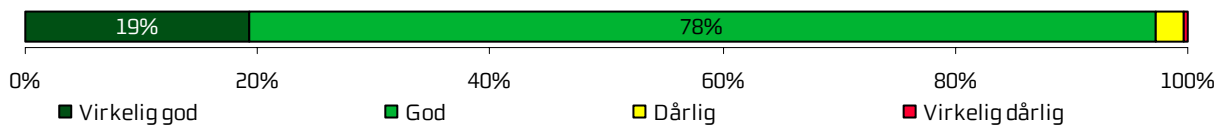
Samlet indtryk af besøg (n=292)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=289)



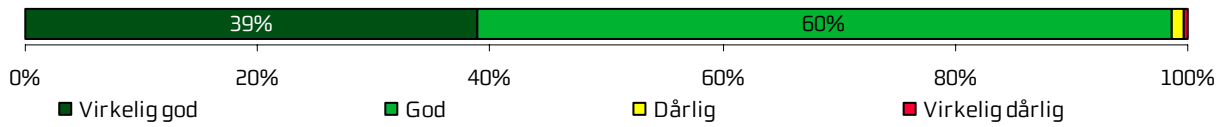
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=290)



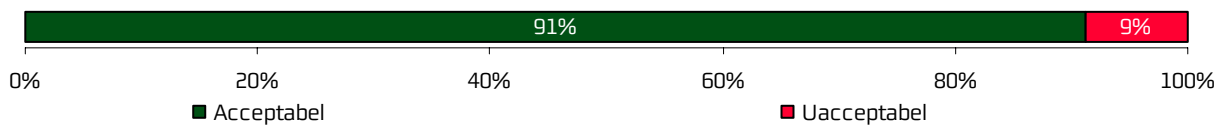
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	98 %	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	96 % *	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	81 %	-	-	98 % *	79 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 % *	94 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

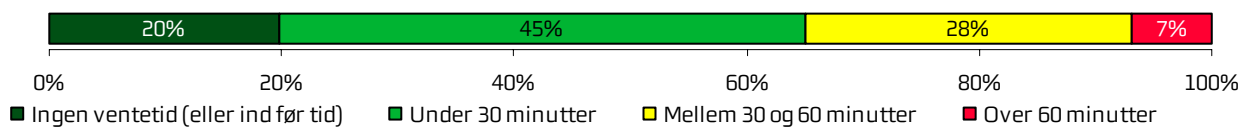
Oplevelse af modtagelsen (n=296)



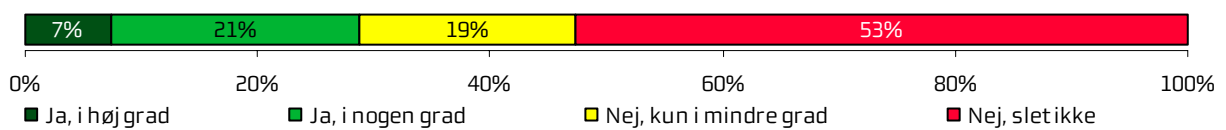
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=258)



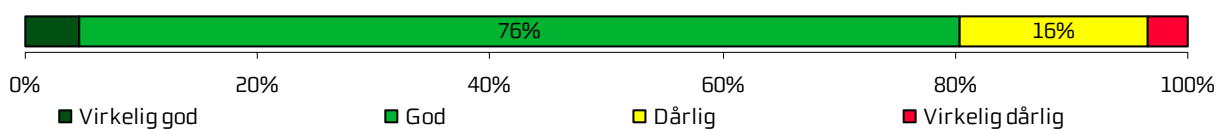
Længde af ventetid i venteværelse (n=274)



Information om ventetid ved fremmøde (n=202)



Indretningen i venteværelset (n=283)

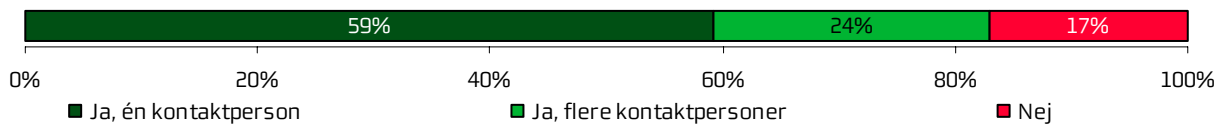




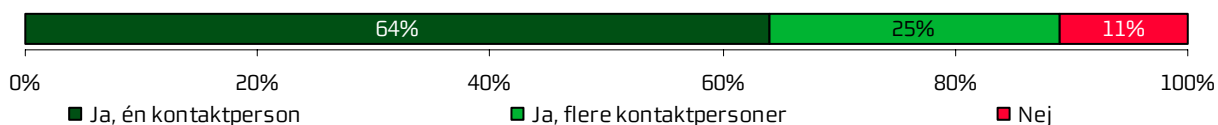
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	90 %	-	97 % *	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	29 %	37 %	27 %	64 % *	23 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	82 %	75 % *	93 % *	68 % *	81 % *

## Personale

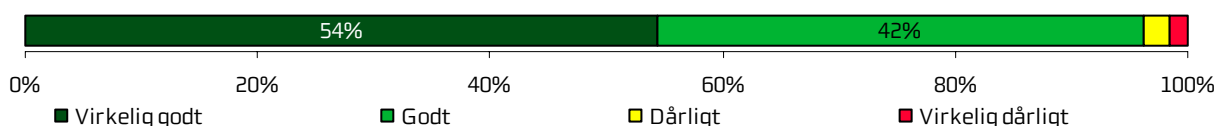
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=235)



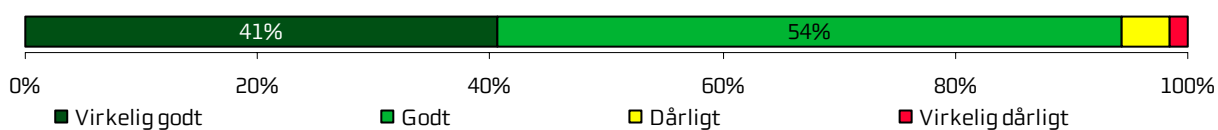
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=155)



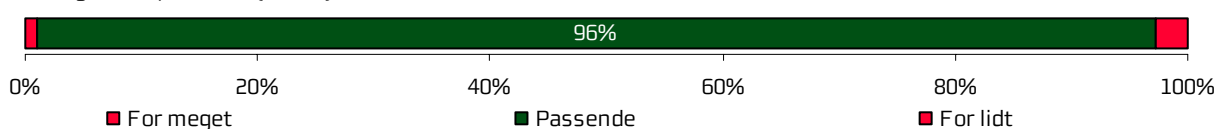
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=131)



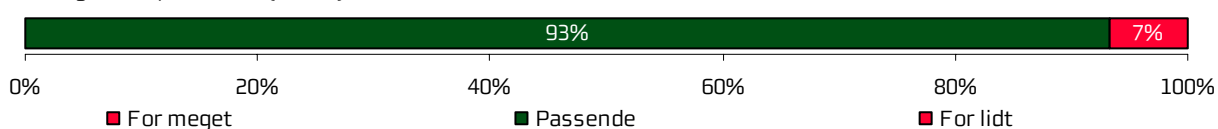
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=270)



Medinddragelse af patienter (n=291)



Medinddragelse af pårørende (n=192)



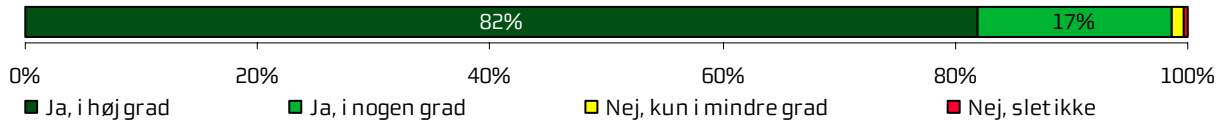
Personalet lyttede med interesse (n=282)



	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)	83 %	87 %	79 %	89 %	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	87 %	-	93 %	68 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	98 % *	92 %	97 %	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	92 % *	96 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	89 % *	97 % *	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	95 % *	99 %	93 % *	96 % *

### *Personale (fortsat)*

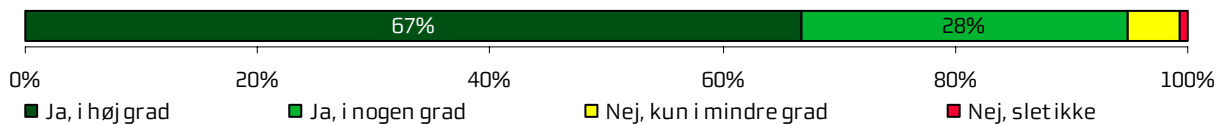
Personalet var gode til deres fag (n=279)



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

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

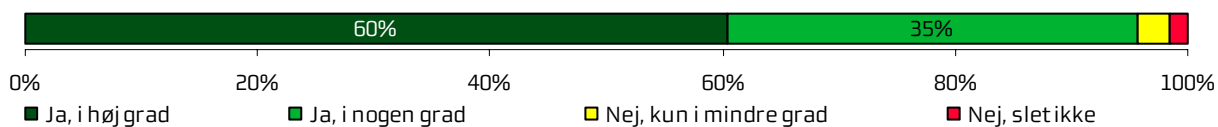
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=295)



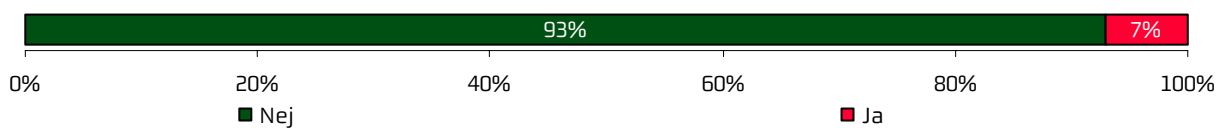
Behandlingen levede op til forventninger (n=283)



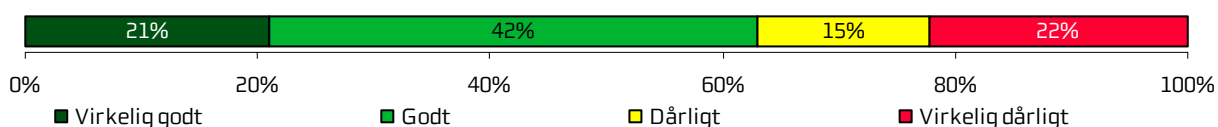
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=251)



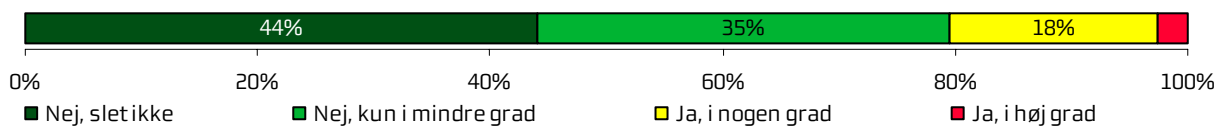
Fejl i forbindelse med besøg (n=292)



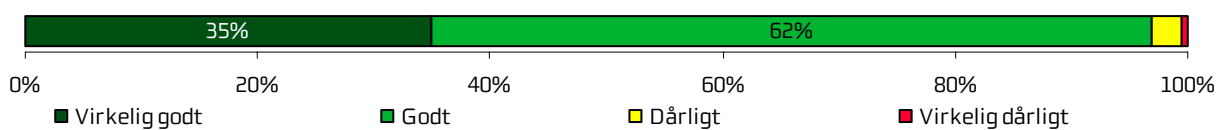
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=262)



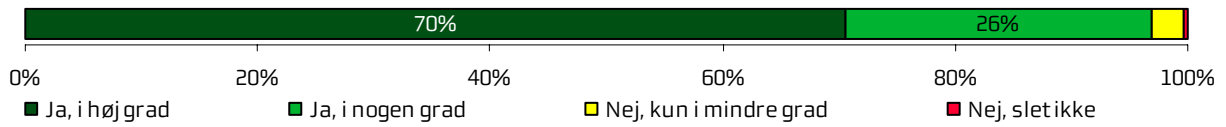
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=200)



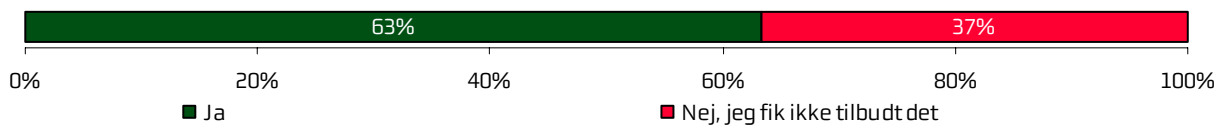
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	95 %	96 %	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	99 %	96 %	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	93 % *	98 %	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	-	97 % *	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63 %	67 %	-	90 %	52 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79 %	78 %	72 % *	97 % *	77 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	97 %	94 % *	96 %	85 % *	92 % *

## Information

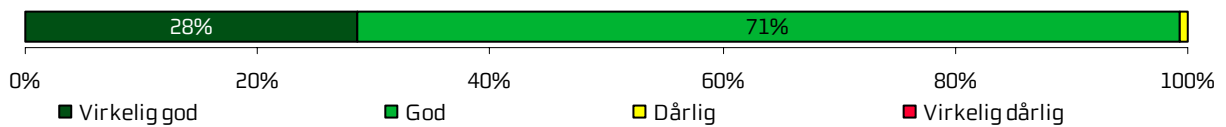
Personalet givet den information, du havde brug for (n=288)



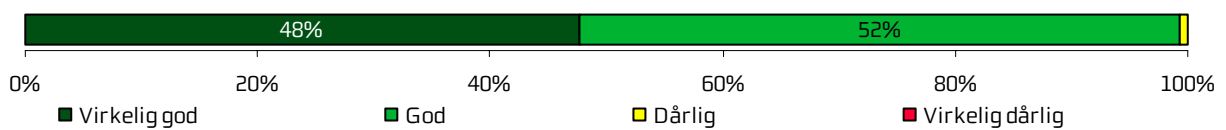
Modtaget skriftlig information (n=195)



Vurdering af skriftlig information (n=120)



Vurdering af mundtlig information (n=287)

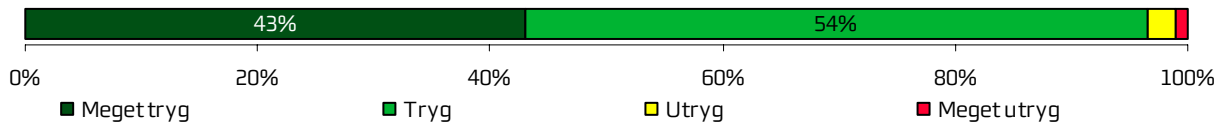




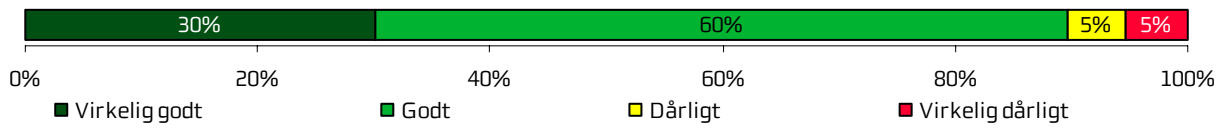
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	63 %	65 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	97 % *	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 % *	98 %	92 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

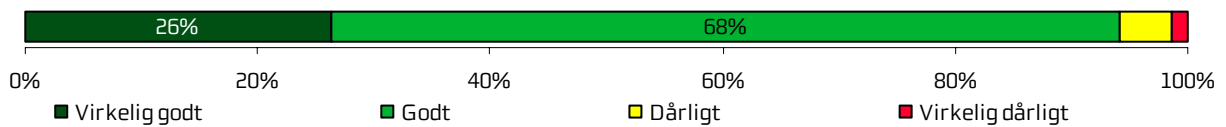
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=293)



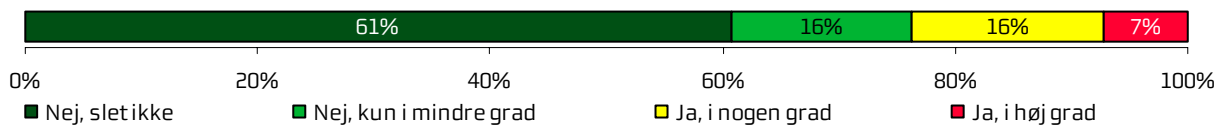
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=57)



Orientering af praktiserende læge (n=140)



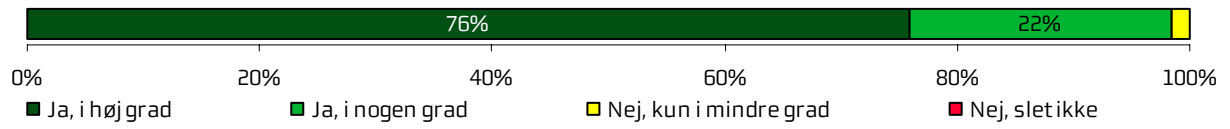
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=232)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	94 % *	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	93 %	94 %	97 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	95 %	94 %	91 %	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	72 %	75 %	81 %	68 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=261)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	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](http://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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## 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.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## 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"/>

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>	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"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		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	
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

**EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	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"/>	

<b>32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

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

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 74 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	75%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	55%	56%
Kvinde	45%	44%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	9%	12%
40-59 år	24%	28%
60-79 år	57%	49%
80- år	9%	10%

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**

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

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		298		100%
<b>Køn</b>				
Mand		165		55%
Kvinde		133		45%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		3		1%
20-39 år		26		9%
40-59 år		71		24%
60-79 år		170		57%
80- år		28		9%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		279		97%
Pårørende		9		3%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		281		96%
Ikke dansk		13		4%
<b>Afsnitsnavn</b>				
RDAG		280		94%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		18		6%

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	58	1	0	272	15
<b>Køn</b>						
Mand	42	57	1	0	152	8
Kvinde	39	61	1	0	120	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	33	67	0	0	25	1
40-59 år	42	58	0	0	66	4
60-79 år	43	55	2	0	155	8
80- år	26	74	0	0	23	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	58	1	0	258	12
Pårørende	14	71	14	0	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	59	1	0	256	15
Ikke dansk	54	46	0	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	41	57	1	0	254	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	72	0	0	18	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	41	57	2	0	292
<b>Køn</b>					
Mand	38	59	3	0	164
Kvinde	44	55	1	0	128
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	20	77	3	0	26
40-59 år	43	56	1	0	70
60-79 år	42	56	2	0	166
80- år	41	55	4	0	27
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	57	1	0	274
Pårørende	22	56	22	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	58	2	0	276
Ikke dansk	46	54	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
RDAG	41	57	2	0	274
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	67	6	0	18



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	10	71	17	2	289
<b>Køn</b>					
Mand	7	75	17	1	161
Kvinde	13	67	16	4	128
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	11	66	19	4	26
40-59 år	4	71	21	3	70
60-79 år	10	72	15	2	163
80- år	22	70	7	0	27
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	10	72	17	2	271
Pårørende	33	44	22	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	10	72	17	1	273
Ikke dansk	23	54	8	15	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
RDAG	10	71	16	2	271
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	72	22	0	18

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	19	78	2	0	290
<b>Køn</b>					
Mand	17	82	2	0	162
Kvinde	23	73	3	1	128
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	24	76	0	0	25
40-59 år	17	82	1	0	70
60-79 år	17	79	3	1	165
80- år	37	59	4	0	27
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	78	2	0	273
Pårørende	33	56	11	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	80	2	0	274
Ikke dansk	54	38	8	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
RDAG	19	78	3	0	272
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	18

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	60	1	0	296
<b>Køn</b>					
Mand	34	64	1	1	165
Kvinde	45	54	1	0	131
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	43	57	0	0	26
40-59 år	33	66	1	0	71
60-79 år	42	57	1	1	168
80- år	36	64	0	0	28
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	59	1	0	277
Pårørende	11	78	0	11	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	62	1	0	279
Ikke dansk	69	31	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
RDAG	40	59	1	0	278
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	72	0	0	18

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	258	34
<b>Køn</b>				
Mand	91	9	146	18
Kvinde	91	9	112	16
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	2	1
20-39 år	76	24	24	1
40-59 år	97	3	59	11
60-79 år	91	9	147	20
80- år	92	8	26	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	243	31
Pårørende	63	38	8	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	245	31
Ikke dansk	100	0	11	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
RDAG	92	8	242	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	16	1

**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	20	45	28	7	274	6
<b>Køn</b>						
Mand	18	51	25	6	158	2
Kvinde	22	38	32	9	116	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	4	53	32	11	25	0
40-59 år	25	47	22	6	68	0
60-79 år	22	43	29	6	158	4
80- år	5	47	38	10	21	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	46	27	7	257	5
Pårørende	11	33	56	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	45	30	7	258	6
Ikke dansk	38	62	0	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	20	46	28	6	257	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	41	29	18	17	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	7	21	19	53	202	27
<b>Køn</b>						
Mand	6	18	22	54	116	15
Kvinde	9	26	14	51	86	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	11	20	69	19	5
40-59 år	6	21	25	48	48	3
60-79 år	9	20	18	54	112	16
80- år	5	38	10	47	21	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	23	20	51	187	27
Pårørende	13	13	13	63	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	20	18	55	193	26
Ikke dansk	14	43	29	14	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	7	22	17	53	189	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	15	38	38	13	2

**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	5	76	16	4	283	4
<b>Køn</b>						
Mand	5	79	14	3	157	2
Kvinde	4	72	19	5	126	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	3	56	33	8	25	1
40-59 år	2	79	15	5	65	2
60-79 år	5	77	15	3	163	1
80- år	11	81	7	0	27	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	4	77	16	3	267	4
Pårørende	25	38	13	25	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	4	76	16	3	267	4
Ikke dansk	8	69	15	8	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	4	77	15	3	267	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	56	31	6	16	1

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	24	17	235
<b>Køn</b>				
Mand	60	23	17	127
Kvinde	58	24	18	108
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	48	32	20	15
40-59 år	65	19	16	57
60-79 år	60	24	17	134
80- år	52	26	22	27
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	24	16	226
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	24	18	222
Ikke dansk	73	18	9	11
<b>Afsnitsnavn</b>				
RDAG	59	23	18	221
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	36	7	14



**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	64	25	11	155
<b>Køn</b>				
Mand	62	27	12	85
Kvinde	67	23	10	70
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	38	35	27	11
40-59 år	62	25	13	40
60-79 år	68	24	8	86
80- år	64	24	12	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	64	24	11	151
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	25	12	148
Ikke dansk	67	33	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
RDAG	65	24	11	142
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	38	8	13

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	54	42	2	2	131	4
<b>Køn</b>						
Mand	49	46	3	1	71	2
Kvinde	60	36	2	2	60	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	39	61	0	0	8	0
40-59 år	61	36	0	3	33	2
60-79 år	57	39	3	1	76	2
80- år	31	62	8	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	42	2	2	128	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	44	2	2	124	4
Ikke dansk	100	0	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	56	40	3	2	120	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11	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	41	54	4	1	270	23
<b>Køn</b>						
Mand	33	60	5	2	156	9
Kvinde	51	45	4	1	114	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	48	42	9	0	23	2
40-59 år	39	58	2	2	62	9
60-79 år	40	54	5	1	159	7
80- år	34	61	0	4	23	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	53	4	0	252	23
Pårørende	22	56	0	22	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	55	4	2	255	22
Ikke dansk	62	38	0	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	40	54	4	2	253	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	17	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	1	96	3	291
<b>Køn</b>				
Mand	1	96	3	163
Kvinde	1	96	2	128
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	3	93	4	26
40-59 år	0	96	4	69
60-79 år	1	97	2	166
80- år	0	96	4	27
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	97	2	273
Pårørende	0	78	22	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	96	3	275
Ikke dansk	0	100	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>				
RDAG	1	96	3	273
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	94	0	18

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	93	7	192	101
<b>Køn</b>					
Mand	0	90	10	111	52
Kvinde	0	98	2	81	49
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	3	0
20-39 år	0	94	6	19	7
40-59 år	0	97	3	39	32
60-79 år	0	91	9	113	53
80- år	0	94	6	18	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	94	6	178	97
Pårørende	0	63	38	8	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	94	6	179	98
Ikke dansk	0	80	20	10	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
RDAG	0	93	7	182	93
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	10	8

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	74	24	1	1	282	11
<b>Køn</b>						
Mand	78	20	1	1	158	6
Kvinde	68	30	2	0	124	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	73	23	4	0	26	0
40-59 år	79	21	0	0	68	3
60-79 år	75	23	1	1	158	7
80- år	48	45	7	0	27	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	24	1	0	265	10
Pårørende	44	33	11	11	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	25	1	1	266	11
Ikke dansk	77	23	0	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	73	25	2	1	265	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	0	0	17	1

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	17	1	0	279	14
<b>Køn</b>						
Mand	83	15	1	1	157	7
Kvinde	80	19	1	0	122	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	77	19	4	0	26	0
40-59 år	80	18	2	0	66	5
60-79 år	84	15	1	0	159	7
80- år	76	20	0	4	25	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	83	17	1	0	261	14
Pårørende	67	11	11	11	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	82	17	1	0	265	12
Ikke dansk	83	17	0	0	12	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	81	17	1	0	262	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	0	0	17	1

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	67	28	4	1	295	0
<b>Køn</b>						
Mand	68	27	4	1	164	0
Kvinde	65	30	5	1	131	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	50	31	19	0	26	0
40-59 år	74	23	1	1	71	0
60-79 år	68	29	2	1	167	0
80- år	57	32	11	0	28	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	27	5	1	277	0
Pårørende	44	56	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	28	4	1	279	0
Ikke dansk	77	15	8	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	67	28	4	1	277	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	28	6	0	18	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	72	25	2	1	283	12
<b>Køn</b>						
Mand	73	25	1	1	157	8
Kvinde	70	26	3	1	126	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	49	43	8	0	25	1
40-59 år	75	22	3	0	67	4
60-79 år	75	23	1	1	162	5
80- år	62	35	4	0	26	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	25	1	1	265	12
Pårørende	33	44	22	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	25	2	1	267	12
Ikke dansk	69	23	8	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	73	24	1	1	267	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	13	0	16	2

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	60	35	3	2	251	39
<b>Køn</b>						
Mand	62	34	2	2	139	23
Kvinde	58	37	3	1	112	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	40	48	12	0	23	2
40-59 år	65	30	2	3	62	9
60-79 år	65	32	2	1	139	25
80- år	44	52	0	4	25	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	34	2	1	237	35
Pårørende	13	63	13	13	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	36	2	2	237	38
Ikke dansk	64	36	0	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	61	35	2	2	235	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	13	0	16	2

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	292
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	164
Kvinde	92	8	128
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	84	16	25
40-59 år	89	11	71
60-79 år	95	5	166
80- år	100	0	27
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	275
Pårørende	89	11	9
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	276
Ikke dansk	100	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>			
RDAG	94	6	275
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	17

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	21	42	15	22	14	3
<b>Køn</b>						
Mand	27	29	0	44	7	2
Kvinde	15	55	30	0	7	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	50	32	0	18	6	2
60-79 år	0	66	0	34	6	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	37	16	24	13	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	42	15	22	14	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	18	36	18	27	11	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	44	35	18	3	262	23
<b>Køn</b>						
Mand	47	33	18	3	153	8
Kvinde	40	39	18	3	109	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	41	20	36	4	25	1
40-59 år	42	40	18	0	60	10
60-79 år	43	38	16	4	153	9
80- år	62	24	14	0	21	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	37	17	2	246	22
Pårørende	44	11	33	11	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	36	17	3	249	21
Ikke dansk	45	27	27	0	11	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	45	35	18	2	247	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	40	20	7	15	3

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	35	62	3	1	200	37
<b>Køn</b>						
Mand	36	61	2	1	116	14
Kvinde	33	63	4	0	84	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	37	58	6	0	19	4
40-59 år	39	57	4	0	53	5
60-79 år	34	65	0	1	110	23
80- år	32	56	13	0	16	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	63	1	0	186	35
Pårørende	0	67	17	17	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	61	3	1	188	36
Ikke dansk	27	73	0	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	35	62	3	1	187	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13	3

**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	70	26	3	0	288
<b>Køn</b>					
Mand	69	27	4	0	162
Kvinde	72	25	2	1	126
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	50	50	0	0	26
40-59 år	71	25	3	1	70
60-79 år	75	22	3	0	163
80- år	57	39	4	0	26
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	72	25	2	0	271
Pårørende	33	44	22	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	71	26	3	0	272
Ikke dansk	62	38	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
RDAG	70	27	3	0	271
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	24	6	0	17

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	63	37	195	95
<b>Køn</b>				
Mand	71	29	114	50
Kvinde	53	47	81	45
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	2	1
20-39 år	61	39	21	5
40-59 år	62	38	56	14
60-79 år	64	36	104	62
80- år	59	41	12	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	63	37	180	92
Pårørende	50	50	8	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	65	35	184	90
Ikke dansk	40	60	10	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
RDAG	62	38	181	91
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	14	4



**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	28	71	1	0	120	0
<b>Køn</b>						
Mand	25	74	1	0	78	0
Kvinde	36	64	0	0	42	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	15	78	7	0	13	0
40-59 år	27	73	0	0	34	0
60-79 år	29	71	0	0	65	0
80- år	33	67	0	0	6	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	71	1	0	109	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	72	1	0	116	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	29	71	0	0	109	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	9	0	11	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	48	52	1	0	287
<b>Køn</b>					
Mand	46	52	1	0	160
Kvinde	49	51	0	0	127
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	32	68	0	0	26
40-59 år	53	46	1	0	68
60-79 år	49	51	0	0	163
80- år	41	55	4	0	27
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	51	0	0	271
Pårørende	11	78	11	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	52	1	0	271
Ikke dansk	46	54	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
RDAG	49	51	1	0	269
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	72	0	0	18

**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	43	54	2	1	293
<b>Køn</b>					
Mand	48	48	2	2	164
Kvinde	37	60	2	0	129
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	23	69	8	0	26
40-59 år	44	53	1	1	70
60-79 år	46	51	1	1	166
80- år	32	60	7	0	28
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	53	2	1	276
Pårørende	22	56	11	11	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	55	3	1	277
Ikke dansk	62	38	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
RDAG	43	53	3	1	275
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	18

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	30	60	5	5	57	15	212
<b>Køn</b>							
Mand	24	63	6	7	30	8	120
Kvinde	37	55	4	4	27	7	92
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	43	57	0	0	7	1	16
40-59 år	11	66	11	11	9	4	58
60-79 år	27	63	6	3	30	5	125
80- år	44	44	0	11	9	5	12
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	35	55	6	4	49	15	202
Pårørende	0	86	0	14	7	0	2
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	60	6	6	52	14	204
Ikke dansk	40	60	0	0	5	1	5
<b>Afsnitsnavn</b>							
RDAG	31	59	4	6	54	15	198
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	14

**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	26	68	4	1	140	152
<b>Køn</b>						
Mand	19	76	3	3	79	83
Kvinde	36	58	7	0	61	69
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	29	50	21	0	10	15
40-59 år	35	65	0	0	29	42
60-79 år	22	72	4	2	86	79
80- år	31	62	8	0	13	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	68	5	1	130	144
Pårørende	0	83	0	17	6	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	69	5	2	133	144
Ikke dansk	50	50	0	0	6	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	26	68	5	2	132	143
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	9

**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	61	16	16	7	232	61
<b>Køn</b>						
Mand	60	15	17	7	135	28
Kvinde	62	16	16	7	97	33
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	52	14	29	5	21	5
40-59 år	67	18	11	5	57	14
60-79 år	59	15	17	9	133	33
80- år	61	17	17	6	18	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	16	17	7	216	59
Pårørende	50	13	25	13	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	16	16	7	223	54
Ikke dansk	43	0	29	29	7	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	60	16	17	7	215	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	12	12	12	17	1

**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	76	22	2	0	261	30
<b>Køn</b>						
Mand	75	23	2	0	145	18
Kvinde	77	22	1	0	116	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	45	51	4	0	25	1
40-59 år	82	17	2	0	61	9
60-79 år	80	20	1	0	147	18
80- år	68	28	4	0	25	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	23	0	0	244	29
Pårørende	44	22	33	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	23	1	0	245	30
Ikke dansk	77	15	8	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
RDAG	77	22	2	0	244	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	17	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.

## Hæmatologisk Afdeling R

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

ID	Kommentarer - RDAG	Modtagelsen
3	Som "stamkunde" gennem [mange år] føler man sig velkommen.	Virkelig god
10	NN og de andre er altid utrolig søde og hjælpsomme, trods de har meget travlt.	Virkelig god
11	Perfekt.	Virkelig god
15	Én gang ventede jeg i to timer, men ellers acceptabelt.	God
17	Nærværende og yderst behagelig.	Virkelig god
18	Altid perfekt.	Virkelig god
22	Et fantastisk personale hele vejen rundt med en meget positiv holdning. Læger, sygeplejersker, SOSU etc. Alle som en kan ikke ses bedre.	Virkelig god
27	Det er mit indtryk at personalet i modtagelsen har mange forskellige opgaver, der skal gøres, så der kan være en del ventetid her. Men modtagelsen/personalet er meget venlige og imødekommende.	God
28	Jeg er nok en almindelig "gæst" i ambulatoriet, da jeg i denne tid kommer [jævnligt].	Virkelig god
29	Ja, der var søde og hjælpsomme mennesker overalt.	Virkelig god
31	Jeg bliver altid mødt med venlighed, selvom der er travlt.	Virkelig god
32	Ville gerne orienteres mere om, hvor lang ventetid der var.	God
35	Har været der mange gange før.	God
38	Ja, jeg blev sat ind i et værelse for at vente. Der sad mange patienter med drop og fik forskellig medicin. Det var en hård oplevelse den første gang, jeg var på sygehusets dagsafsnit, når man ikke ved, hvad der skal ske.	God
39	Bliver altid mødt med et smil.	Virkelig god
40	Er altid blevet modtaget venligt og høfligt og med stor hjælpsomhed.	God
42	Var ked af, at det var en rutineret læge, der skulle lave knoglemarvsprøve og måtte tilkalde hjælp.	God
45	Dejligt personale, der tager godt imod én.	Virkelig god
47	I er altid så smilende og i godt humør.	Virkelig god
48	Jeg har NN til læge, derfor venter jeg ofte længe, men det accepterer jeg fuldstændigt, da jeg ved, at han giver den bedste behandling til alle, og at mange rykker i ham hele tiden.	God
49	Oftentimes lang ventetid for at få en ny tid pga. travlhed ved telefonerne osv.	God
50	Altid udmærket.	God
51	Har kun haft en god oplevelse, idet personalet udviser og tilsyneladende har den indlevelses-evne, som et kompetent plejepersonale bør have. Det gælder såvel sygeplejersker som læger mv.	Virkelig god
56	Meget venligt og imødekommende personale, både overfor patient og pårørende.	Virkelig god
57	Dygtige, professionelle folk! God stemning. Folk tager sig tid, selvom de har travlt!	God


✎ 58	Elendige forhold. Al trafik går igennem det samme rum, hvor ofte meget dårlige patienter står. Behandlingsrum ofte overfyldte uden plads til pårørende.	Dårlig
✎ 59	Venlig og imødekomende. Får vente- og behandlingsplads i stue med seng (som regel sammen med anden patient).	Virkelig god
✎ 61	Det er snart [flere] år siden, jeg startede der, men jeg husker ikke noget særligt positivt eller negativt, så jeg ville sige MIDDEL. Almindelig service. Hvad venteværelset angår, er det ikke noget at råbe hurra for. Men dårligt er det ikke.	God
✎ 62	Der er ingen "modtagelse". Blot en registrering.	God
✎ 64	Jeg kan ikke give roser nok til både sengeafdelingen og ambulatoriet. Når det skulle være, var det alle tiders.	God
✎ 65	Der er ingen reel modtagelse.	God
✎ 68	Jeg [har en diagnose], så kommer til kontrol én gang hvert kvartal. Skal kun have taget blodprøver og tale med en læge NN.	Virkelig god
✎ 70	For lille [venteværelse]. Mange mennesker.	God
✎ 75	Der er altid en meget positiv modtagelse.	Virkelig god
✎ 76	De har travlt!	God
✎ 77	Alt for dårlig service.	Virkelig dårlig
✎ 78	Venlige, måske lidt fortravlede. EDB-systemet virker ikke altid lige godt!	Virkelig god
✎ 80	Mangler tv som tidsfordriv, fra blodprøver er taget, til svaret foreligger.	Virkelig god
✎ 81	OK!	God
✎ 82	Jeg har været glad for den modtagelse, jeg hver gang har fået.	Virkelig god
✎ 83	Jeg fik god og relevant information i tilpas mængde.	Virkelig god
✎ 86	Venligt personale. Meget kompetent.	Virkelig god
✎ 89	Personalet virker meget flinke, og de ved præcis, hvor jeg skal sendes hen.	Virkelig god
✎ 91	Der var ikke nogen da jeg kom. Måtte vente længe på en. Men efterhånden ved jeg, at der er ventetid, så for mit vedkommende var det ok.	Dårlig
✎ 92	Personale/pleje er vidunderlig.	Virkelig god
✎ 93	Altid søde og hjælpsomme mennesker.	Virkelig god
✎ 95	Patienter har dårlig køkultur, træk et nummer ville måske være en god løsning.	God
✎ 96	Jeg har været meget tilfreds.	Virkelig god
✎ 98	Nej, ingen problemer.	God
✎ 99	Altid ventetid.	God
✎ 103	Det kunne være rart, hvis personerne i modtagelsen lige registrerer/ser, at jeg er der. Bare "goddag".	God
✎ 104	Fik ikke at vide, at det var en anden læge, end jeg plejer at tale med.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
✎ 4	Ville være rart, at man skulle melde sin ankomst, da man godt kan føle, at der ikke er nogen, der ved, at man sidder og venter.	God

## Hæmatologisk Afdeling R

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - RDAG	Fejlhåndtering
4	Blev glemt i systemet. Medicin ikke bestilt til ambulant behandling, og det kostede en tur til ambulatoriet. Fik piller, som jeg ikke skulle have. Blev trappet forkert ud af medicin, og det kostede en ekstra indlæggelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	Jeg skulle have foretaget en [scanning] men fik at vide, at mine tarme også skulle undersøges. Jeg skulle drikke kontrastvæske og fik umiddelbart derefter diarré, som fortsatte de følgende [mange] måneder. Jeg fik at vide, at det var en allergisk reaktion.	Virkelig dårligt
12	Glemte at give mig [medicin], hvilket førte til manglende fuld kur.	Intet svar
16	Nej, ikke fejl, men ENORM FORSINKELSE, som blev håndteret hurtigt på den måde, at jeg kunne gå hjem, og lægen ringede så senere. Fint ordnet på den måde!	Intet svar
20	Fik forkert medicin med hjem.	Virkelig godt
24	Mine blodprøver var taget hos egen læge efter aftale med ambulatoriet. Jeg skulle så blot til samtale med en læge (som jeg har været før). Da der ikke var sket noget efter godt en times tid, henvendte jeg mig til receptionen. Det kunne de jo ikke forstå. Kom tilbage til mig med den besked, at lægen ikke kunne bruge blodprøverne til noget! Men den besked blev ikke givet videre! Hvis jeg ikke havde henvendt mig, kunne jeg have siddet der endnu!	Intet svar
25	Manglende journal. Var på en anden afdeling.	Godt
33	Det var småting, f.eks. at en medicindosering var forkert. Det blev rettet med det samme.	Virkelig godt
34	Brev med svar blev sendt til [en] adresse, hvor det er [mange år] siden, jeg boede. Min seneste tid blev booket hos en anden læge end den, der har fulgt mig det seneste år.	Dårligt
47	Min tid var blevet dobbelt booket, så har i et tilfælde siddet halvanden time efter min oprindelige tid. Men har ikke fået noget at vide om dette, før jeg selv spurgte.	Dårligt
53	Uenighed mellem lægerne om resultatet af flere scanninger og om, hvorvidt der skulle udtages biopsier. Manglende tilbagemelding til mig omkring udfaldet og absolut ingen begrundelser angående den ændrede holdning, herunder hvorfor én læge er "klogere" end de fire kolleger, der havde en anden mening/vurdering?	Virkelig dårligt
58	Forkert medicin udleveret.	Virkelig dårligt
78	At mine papirer blev borte, så jeg måtte rykke for videre behandling!	Godt
84	Da jeg er med i et []forsøg, betyder det, at jeg er tilknyttet en bestemt læge, og jeg oplevede at blive indkaldt til en samtale på en dato, hvor pågældende læge ikke var på ambulatoriet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
100	Udleveret medicin har ikke altid været hjemme, og det gav derfor en del ventetid de fleste gange.	Intet svar
104	Har oplevet fejl i mit behandlingsforløb, men ikke i [efteråret 2011].	Godt
106	Ved indsætning af kanyler i håndleddet (flere forsøg) er seneskedens blevet beskadiget. Kontrolleret ved ultralydsscanning.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
3	For mange forsøgt med ilægning af venflon.	Godt
6	Jeg oplevede til [undersøgelse], at sygeplejersken råbte: "STOP" og gjorde mig bange. Hun havde fået en andens prøvesvar på skærmen og ikke tjekket, om det var den rette patient, de var ved at tage [en prøve] fra. Klart en fejl, men en ubehagelig én, mens man allerede ligger på	Intet svar

briksen.

 7 Laboratoriefejl har vist falsk positiv [i tilbagegang af cancer].

Virkelig godt

## Hæmatologisk Afdeling R


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

ID	Kommentarer - RDAG	Samlet indtryk
2	Super.	Godt
4	Samarbejdet mellem ambulatoriet og sengeafdelingen fungerede absolut ikke. Kostede en ekstra dag samt kørsel til hospitalet.	Godt
6	Jeg kommer til kontrol en gang årligt for et specifikt problem. Jeg taler kun med lægen.	Godt
10	Kun ros, da jeg har det forrygende i dag.	Godt
12	En kontaktlæge. Det var fint! Set denne ca. halvdelen af gangene. Øvrige gange forskellige læger. Ville være rart, hvis der havde været lidt gengangere blandt dem. De øvrige læger virkede ikke forberedte.	Godt
17	Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
21	Siden jeg begyndte at have min gang på Hæmatologisk Afdeling for nogle år siden, er informationsniveauet blevet støt bedre, MEGET bedre. Ved den allerførste kontakt [], inden der var taget prøver til diagnosen, fik jeg af en turnuskandidat at vide, at jeg kunne risikere en ubehagelig død. Ved mit sidste besøg på Hæmatologisk Afdeling og fem læger senere (!) blev jeg ikke bare klar over, at min prognose er god, at min cancer udvikler sig langsomt, men jeg fik også overblik over, hvor i kroppen, den sidder. Så jo, det går fremad. Men information til patienten er ikke et hovedfag på medicinstudiet, ved vi jo nok. I øvrigt startede det hele med, at jeg havde konstateret forstørrede lymfeknuder i den ene armhule. Der skulle [næsten et år] og fire læger inkl. min daværende 'egen læge' til, før jeg blev taget alvorligt. Man kan blive helt bekymret for, hvordan det skulle gå, hvis man blev rigtig syg. Nå, jeg har jo brokket mig før. Men rent faktisk tror jeg, at mange læger overser, at modne mennesker/patienter har et særdeles godt kendskab til egen krop og godt kan fornemme, når der er noget galt. 60 år i det samme hylster. Det giver indsigt!	Godt
22	Jeg har kun positive erfaringer.	Virkelig godt
23	Jeg har haft NN ved de fleste undersøgelser. Han er MEGET dygtig, og jeg har ro og tillid, når jeg har været ved ham.	Virkelig godt
29	Jeg har [sygdom]. Gennem de første år skulle jeg tappes hver uge. Jeg kan godt forstå, at der her kunne forekomme ventetider. Jeg er dog træt af ventetiden hos lægerne som er op til en time ind imellem. Det er et problem for mig, idet sygdommen har givet mig diabetes, og det er så svært at beramme mine måltider. Jeg er dog ikke i tvivl om, jeg kan få hjælp til dette, udover hvad jeg på forhånd har taget hånd om selv.	Virkelig godt
30	Jeg var til obligatorisk [kontrol]. Havde kun kontakt til sekretær to gange og læge en gang.	Godt
31	Jeg føler mig på nuværende tidspunkt meget tryk ved mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
40	Har følt mig tryk gennem hele forløbet.	Godt
41	Der kunne være rigtig lang tid, en halv til en hel time, fra konsultationen til behandlingen blev igangsat (tapning af blod). Der er kun en stue, hvor tapningen kan udføres.	Godt
46	Jeg bad om at få oplyst hvilket kontraststof, der blev brugt i forbindelse med en CT-scanning, da jeg i sin tid fik konstateret min sygdom. Det gav lægen sig tid til, selvom computeren var meget langsomt arbejdende. Han bad mig blot vente, til computeren havde arbejdet færdigt, og kom så ud og informerede mig i venteværelset. Fin service.	Godt
47	I har været så opmuntrende, så på trods af mit sygdomsforløb, har jeg haft et fuldstændigt normalt liv og er blevet uddannet.	Virkelig godt
49	Har været yderst tilfreds med min læge samt sygeplejersker. De har altid tid til en snak. Venteværelset kunne godt bruge ny kunst og evt. nye bøger/blade.	Virkelig godt

- 50 jeg har været udmærket tilfreds. Godt
- 51 Har været indlagt i alt [nogle] uger. [Nogle uger] på én afdeling og direkte herefter [et par uger] på en anden afdeling. Kan kun sige GODT om den anden afdeling, medens derimod [opholdet] på det første sygehus var en fodsælende affære, hvor det tog alt for lang tid, inden de første prøver blev taget ([over en uge]). Derefter en uges ventetid, medens man blev mere og mere dårlig og syg. Virkelig godt
- 53 Det forekommer at være spil for galleriet at møde op til opfølgningssamtalerne. Lægen (min sædvanlige kontakt) virker totalt uinteressert. Dårligt
- 57 Ved mit første besøg var der længere ventetid pga. sygdom, så min egen kontaktlæge ikke selv kunne tage konsultationen, men reserven var ok. Godt
- 58 Er ikke klart vidende om, hvem min kontaktsygeplejerske er. Dårligt
- 60 Det er rigtig godt at møde til blodprøver en time før, og så er de klar. Virkelig godt
- 61 Jeg har/har haft en kontaktlæge, som jeg dog kun har set ca. 60% af besøgene. Men jeg har skullet have besked om scanning og blodprøver, og det har jeg fået. Jeg har ikke samarbejdet med andre udover aftale om næste besøg. []. Godt
- 62 Jeg mangler måske lidt uddybende viden. Det er svært at vide, hvad man skal spørge om. Intet svar
- 63 Der kan gå lang tid fra, at der er blevet taget blodprøver, inden medicinen kom frem. Nogle gange ca. fire timer. Virkelig godt
- 66 []. Fik en blodprop [] [i sommer] og blev da behandlet på [andet sygehus]. Behandling med [medicin], der blev styret fra egen læge []. Oplevede, at alt for mange var blandet ind i medicin og behandling. Jeg er [ældre] og synes ikke, det er rimeligt, at jeg har skullet til egen læge, i Medicinsk Ambulatorium og på Hæmatologisk Afdeling. Det hele skulle have været styret ét sted fra, fra ambulatoriet. Godt
- 67 Meget tilfreds med min faste læge NN. Virkelig godt
- 69 Til den første undersøgelse, tror jeg, der var over to timer i ventetid! Det er meget lang tid at sidde i et venteværelse, der er fyldt til sidste plads! Måske især når man er noget usikker på, hvad samtalen vil bringe. Ved ikke helt, hvordan man skal formulere det. For jeg er jo godt klar over, at det er et sygehus. Men omvendt, graden af manglende "positiv stemning" hos de andre i ventelokalet gjorde ikke bekymringerne mindre. Til gengæld var det helt fantastisk, at der var tid til at snakke med en sygeplejerske udenfor normal "procedure", da der var behov for det efter samtalen. Det havde helt enorm stor betydning for mig! Godt
- 71 Fik "lovning" på at få den samme læge, som jeg har stor tillid til. Det er heldigvis lykkedes indtil videre. Virkelig godt
- 75 Går fast til undersøgelse/kontrol hver tredje måned og ved den samme gode læge. Virkelig godt
- 76 På et tidspunkt var jeg bekymret for, om jeg havde en knude i brystet. NN fik allerede samme dag en tid til en undersøgelse på en anden afdeling. Godt
- 83 Noget af den ventetid, jeg havde i starten, blev minimeret kraftigt, da jeg spurgte, om jeg kunne få taget blodprøve dagen inden, og min kemo bestilles på forhånd, så den var klar til næste morgen. Godt
- 92 Helt tilfreds. Virkelig godt
- 94 Jeg har været til adskillige undersøgelser samt medicinsk behandling. Som helhed har det været OK. Godt
- 95 Efter blodprøve er ventetiden en time til en samtale med en læge, ikke min kontaktlæge, om nogle af resultaterne. "Det ser fint ud. Har du nogen spørgsmål? Tak for i dag, du får en ny mødetid i receptionen". Jeg kunne lige så godt have fået den besked pr. mail. Godt
- 98 Jeg har, siden min sygdom [kræft] blev opdaget [for mange år siden], gået til jævnlig kontrol (en del af årene ved egen læge [] og på andet sygehus). Undersøgelsen med forudgående Virkelig godt

## Bilag 5


blodprøver er derfor nu rutine.

 106 Ventetiden skyldtes mest, at lægerne havde meget travlt. Godt

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

**Samlet indtryk**

 2 Blev tildelt en seng ved ankomst. Var ikke i venteværelse. Godt

 6 Læge NN har så godt styr på forløbet, at jeg føler mig tryk ved behandling både her og på de afdelinger, han i mit forløb har samarbejdet med. Godt



## Hæmatologisk Afdeling R

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

ID	Kommentarer - RDAG	Samlet indtryk
3	Jeg er ansat i et erhverv, hvis udøvelse er betinget af særlig helårlig helbredsundersøgelse suppleret af seneste notatudskrift/undersøgelsesresultat fra Ambulatoriet. Det skal positivt fremhæves, at dette dokument ALTID er ankommet uden nogen forsinkelse gennem hele mit forløb.	Virkelig godt
4	Meget svingende i kvalitet. Nogen anede ikke, hvor jeg var i behandlingsforløbet.	Godt
15	Informationen om min sygdom er dårlig (nedsatte blodprocenter). Når man ikke ved, hvad man skal gøre for at ændre det. Jeg har SELV foreslået behandling med [?], og den er jeg nu i gang med.	Godt
41	På trods af løfte om at sende mig resultatet af blodprøver på mail, lykkedes det ikke hver gang.	Godt
51	Har været MEGET TILFREDS med min BEHANDLING i HÆMATOLOGISK LABORATORIUM, i modsætning til min indlæggelse i Hæmatologisk Afdeling.	Virkelig godt
53	Jeg må løbende rykke for svar! Breve besvares enten slet ikke eller i bedste fald alene partielt og i de tilfælde altid per telefon (uhensigtsmæssigt, da det altid er i MIN arbejdstid).	Dårligt
55	Jeg manglede - ud over ambulatorisk information - at der var blevet nævnt, at en folder var blevet udleveret.	Virkelig godt
58	Lægekontakten er RIGTIG god, hvorimod det kniber noget mere for personalet i receptionen og i ambulatoriet.	Dårligt
61	Jeg har selv megen indsigt i min situation, og har kunnet snakke med lægerne, hvis noget skulle uddybes. Det vigtigste har været at det gik støt og roligt fremad, og at jeg nu anses for helbredt.	Godt
75	Jeg synes, alle er meget positive og dygtige. Jeg føler mig meget tryk.	Virkelig godt
76	Jeg synes, at mine egne iagttagelser og vurderinger er blevet brugt. Jeg har fået ordentlige svar på det, jeg har spurgt om, og jeg er ikke blevet overdænget med noget, jeg ikke var parat til eller nysgerrig i forhold til.	Godt
78	Der er altid rigtig god tid til at samtale med lægen!	Virkelig godt
83	Min gennemgående læge var god til at informere. Jeg har to gange oplevet, at en "afløser" virkede uforberedt og sad og læste mine papirer samtidig med, at han skulle informere mig. Det var meget utilfredsstillende.	Godt
92	Tilstrækkelig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Min kontaktlæge har også hjulpet mig og kontaktede kommunen for mig vedrørende et besøg ved en specialist. Efter lang tid fik jeg pr. telefon afslag fra kommunen. De vil ikke yde hjælp.	Godt
9	Fik ikke information om den lange ventetid. Skulle selv spørge. Ventetid ca. halvanden time.	Dårligt

## Hæmatologisk Afdeling R

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

ID	Kommentarer - RDAG	Samlet indtryk
4	Svære problemer med både ud- og optrapning af medicinsk behandling. Bivirkninger stort set efter hvert forløb.	Godt
8	Det eneste jeg efterfølgende har fundet ud at (fået at vide), er, at jeg ikke kan tåle [et medicinpræparat] pga. min osteoporose. Det har bevirket, at jeg har fået et nyt sammenfald i ryggen. Så jeg har fået en anden medicin nu.	Godt
11	Alt var perfekt.	Virkelig godt
14	Jeg har været godt tilfreds med at være patient hos jer, og jeg er rask nu. Det er jeg meget taknemmelig for. Alle har været søde og rare.	Virkelig godt
24	Manglende kommunikation hele vejen rundt. Uacceptabel ventetid.	Intet svar
45	Har været utryg pga. at skulle være alene i hjemmet, og om det ville gå godt.	Virkelig godt
47	Jeg har i tilfælde af spørgsmål eller lignende altid kunnet ringe til jer. Har der været optaget, har I været super dygtige til at ringe tilbage.	Virkelig godt
51	Jeg får en meget fin og kvalificeret behandling på Ambulatoriet. Er meget tilfreds hermed.	Virkelig godt
53	Ingen reaktion på min skriftlige henvendelse omkring mulighed for at få en ny/anden kontaktlæge!	Dårligt
55	Når man i tre uger skal have hjælp til rengøring og skift af sengetøj, så synes jeg ikke, at det er værdigt, at man skal diskutere, at der er [et større areal] som henvisning fra mig til at kontakte jer. Fik min hjælp igennem.	Virkelig godt
57	I to tilfælde skulle jeg have taget blodprøve hos min praktiserende læge, men der var ikke bestilt analyse [af det forhold], som var det vigtige, så laboranten måtte lave en ny rekvisition selv. Jeg spurgte heldigvis selv!	Godt
61	Jeg har selv haft hånd i hanke med min sygdom og eftervirkninger. Egen læge har kun sporadisk været indblandet. Jeg har gået på diverse ambulatorier på det første og det andet sygehus [på forskellige afdelinger]. Jeg har vidst, hvad jeg skulle spørge om, og kan kaldes en AKTIV BRUGER.	Godt
75	Jag pressen ad h... til. Jeg kan slet ikke genkende alt det negative, de skriver.	Virkelig godt
76	Jeg har været overrasket over, at I ikke har spurgt til min livsførelse overhovedet. Når jeg selv har spurgt, om jeg kunne have gavn af at gøre noget selv/supplere behandlingen, har jeg mest fået indtryk af, at jeg ikke kunne gøre noget selv. Lidt frustrerende! Ville godt have vidst, at akupunktur kan hjælpe på kemo-bivirkninger.	Godt
83	Jeg er blevet skriftligt informeret om og har givet lov til, at min egen læge måtte få oplysninger om mit sygdomsforløb, men om det er blevet gjort og i givet fald, hvad der er informeret om, aner jeg ikke.	Godt
86	Var meget glad for, at jeg inden min [ferie] blev kontaktet af min kontaktlæge, og fik at vide, at det ikke så ud til, at jeg havde tilbagefald af leukæmi, selvom der ikke var svar på alle knoglemarvsprøverne. Dejligt, at få noget positivt information ti dage i forvejen.	Virkelig godt
93	Meget imponeret over, hvor hurtigt, der blev stillet diagnose, og hvor hurtigt jeg kom og er i behandling. [I en del år].	Virkelig godt
94	Lidt for mange forskellige læger, men hver især var de da udmærkede!	Godt
98	Nej, synes det fungerer fint.	Virkelig godt

- |       |  |      |
|-------|--|------|
| ✎ 104 | Altid fin service ved telefon- og mailkontakt.   | Godt |
| ✎ 106 | Når der ses bort fra den grimme sygdom, som kræft er, føler jeg, at jeg er blevet godt behandlet og kan betragtes som en "glad og tilfreds" patient. | Godt |

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




















**Samlet indtryk**

- |     |   |      |
|-----|---|------|
| ✎ 6 | Jeg oplever, at læge på afdelingen er god til at informere praktiserende læge og tage praktiserende læge seriøst og alvorligt, når hun henvender sig angående diverse infektioner og behandling af disse. | Godt |
|-----|---|------|

## Hæmatologisk Afdeling R

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








ID	Kommentarer - RDAG	Samlet indtryk
1	Ved ankomst, og det er en anden læge, man skal ind til, får man det at vide og eventuelt, hvis der er forsinkelse.	Godt
3	Jeg kan ikke i tilstrækkelig grad fremhæve den positive og kvalificerede behandling jeg modtog, både under og efter min sygdom for [flere] år siden. Og konsekvent grundig og samvittighedsfuld opfølgning, finder sted.	Virkelig godt
4	Lægesamtaler med patient i behandlingsventerum, hvor man sidder fire til seks personer? Alt for mange forskellige læger (en ny hver gang). Dette giver stor UTRYGHED for mig. Indimellem voldsom lang ventetid. Op til fem timer.	Godt
5	Det er kun en undersøgelse i [foråret], der har været en dårlig oplevelse.	Intet svar
7	Personalet gjorde, hvad de kunne i de gamle bygninger.	Godt
9	Der er styr på tingene, og alting er der styr på. Flinker.	Virkelig godt
10	I betragtning af, at Tage Hansens Gade er noget gammelt og umoderne, gør de ansatte et godt arbejde.	Godt
13	Pga. lang transport til og fra sygehuset kunne jeg ønske, at der var frugt, brød eller lignende, som kunne spises inden hjemtransport.	Godt
14	Det eneste, jeg savnede, var at patienterne var bedre til at tale med hinanden. Det, synes jeg, er svært at komme til. Hvad med et skilt, hvor der står "TAL MED HINANDEN"?	Virkelig godt
16	Alle er meget hjælpsomme. Kunne ønske mere oplysning i forbindelse med bivirkninger, samt om kost mv. Og bedre rengøring/nyt inventar!	Godt
17	Personalet er enestående.	Virkelig godt
19	Til spørgsmål nummer 37 vedrørende rengøring er det svært at svare på, da det hele hænger sammen. Det er bare ikke rart at komme ind af døren grundet farverne, mangel på indretning, alt er småt og mange mennesker på et sted osv. Har lige været på besøg på anden afdeling, og jeg føler mig virkelig "snydt" over ikke at have fået lov til at få behandling i lignende rammer. Lys, luft, hyggeligt m.v. Der bærer det præg af, at her kommer der mennesker, som har brug for noget "særligt" i en svær tid. Det kan lyde underligt, men det har virkelig stor betydning for humøret og ens værdier, at "nogen" har tænkt på, hvad rammerne gør ved os og vores situation.	Godt
21	Spørg patient om den ønskede/mest sikre kontaktform: brev, mail eller sms i tilfælde af, at en aftale skal aflyses/ændres. Sørg for overensstemmelse mellem mødetid på patientens mødekort og afdelingens kalender! Min sidste kontrol var den første, hvor intet var glippet.	Godt
26	NN bliver altid godt modtaget og føler sig ikke bare som et nummer.	Virkelig godt
28	Alle på afdelingen er søde og rare, og alle gør alt for, at jeg skal befinde mig godt hos jer. Min læge er desværre lidt lang i ledningen, så der kan godt være temmelig lang ventetid. Det gode ved det er jo så, at han har rigtig god tid, når man endelig kommer ind til ham. [Er] en meget tilfreds patient.	Intet svar
29	Jeg er nu kommet der ofte gennem flere år, og føler mig rigtig godt modtaget og behandlet.	Virkelig godt
36	Det er altid rart at tale med samme læge og sygeplejerske.	Godt
37	Jeg har fået en virkelig fin behandling.	Virkelig godt
38	Jeg var tilfreds med behandling og personale, men ikke de skiftende kontaktpersoner. Det at komme på et dagsafsnit synes jeg ikke var godt. Der er jo ikke nogen at henvende sig til nat og	Godt

- weekend. Og de sagde altid, at vi skulle henvende os til dem og ikke på selve sygehuset, for de kendte os jo ikke. Men hvad hjalp det, hvis det var når dagsafsnittet var lukket, at man havde brug for samtale eller kontakt.
-  43 Jeg er alt i alt særdeles tilfreds med det samlede forløb. Virkelig godt
-  44 Jeg tror ikke, det kan gøres meget bedre. Virkelig godt
-  46 Efter undersøgelsen. Jeg blev syg på en rejse[] og fik i den forbindelse målt mit infektionstal som "extremely high". Det forurologede mig, og jeg fik min søster til at ringe til hæmatologisk forvagt, som kunne berolige hende, og dermed mig, med at tallet ikke var alarmerende. FIN SERVICE! Venteværelset er for lille! Godt
-  47 Jeg har på intet tidspunkt i mit sygdomsforløb været i tvivl om, at jeg var i rigtig gode hænder. I har gjort jeres bedste for, at jeg har følt mig tryk hele vejen igennem. Der har altid været overskud til et smil og en opmuntrende samtale, når det har været hårdt. Virkelig godt
-  48 Det er en ualmindelig grim bygning, ambulatoriet har til huse i, men anvendelig. Det har ikke betydning for min behandling. Godt
-  49 Som før nævnt, at der altid tid til snak og grin, selvom at I har travlt. Det er dejligt og betyder utrolig meget som patient. Virkelig godt
-  51 Ambulatoriet har gjort det rigtig godt, hvorfor jeg ikke umiddelbart kan pege på, at noget kan gøres bedre. Virkelig godt
-  52 Toiletforholdene er ringe, når man er i [behandling]. Virkelig godt
-  53 Undlade at spørge til status, hvis man IKKE ønsker at agere på det, man får oplyst! Svare på breve! Dårligt
-  54 Information om ventetid er vigtigt som patient. Godt
-  55 Det er ældre lokaler, men ok. Virkelig godt
-  56 Jeg synes, der er behov for bedre og mere hyggelige opholdsrum. Meget små rum. Virkelig godt
-  57 [Venteværelset] fungerer ok, som venteværelser er flest. Det kunne gøres bedre, hvis der var nogle borde, hvor man kunne sidde med sin pc og med mobilopkobling til at udnytte ventetiden. Desuden afskærmning mod de rum, der er følsomme over for elektroniske signaler. Nå ja. Det var lidt svært at finde derop første gang. Godt
-  59 Pladsforholdene er knebne til den aktivitet, som er på afdelingen. Der er stor travlhed fra morgen til hen på aftenen. Mine behandlinger [foregår jævnligt] (gennem nogle år), og strækker sig over flere timer, derfor tid til at observere. Virkelig godt
-  60 Jeg synes, at ventetiden på blod er lang. Det skal dog ikke tages som kritik, da jeg ikke kender proceduren for fremskaffelsen. Kun en umiddelbar holdning. Virkelig godt
-  61 Lokalerne kunne være bedre. Det er et gammelt sygehus, og der er ikke renoveret noget de senere år. Et andet sygehus har en helt anden standard. Godt
-  62 Der er ofte for lang ventetid. Det kunne være skønt, at tiderne passede. I forbindelse med ferie får man ikke altid den sædvanlige læge. Jeg oplever, at "vikarer" er spild af min tid. Det er besværligt, at medicin skal bestilles og sendes til privaten. Før kunne jeg få pillerne ved kontrolbesøg! Intet svar
-  65 Lokalerne er meget triste, og der er intet underholdning eller andet, der er under et år gammelt, hvilket personalet burde være mere opmærksom på i forhold til den lange ventetid. Personalet virker tit forvirret og virker ikke interesseret i mig som person. Jeg har flere gange oplevet at fortælle den samme læge om medicin, der bliver taget ellers, og denne læge skriver ikke dette ned, hvilket virker utrygt, da andet medicin kan have indvirkning på den medicin, der bliver udskrevet på ambulatoriet. Godt
-  72 Jeg har modtaget fremragende behandling, information, forståelse og empati på såvel den ene afdeling som på den anden afdeling. Jeg tror ikke, noget her kan gøres bedre. Derimod kunne visse rutiner (og det er da vist et ledelsesproblem) gøres bedre: 1. Lokaleforholdene Virkelig godt

## Bilag 5









lader meget tilbage at ønske. De meget snævre forhold må være stærkt belastende for det meget travle personale. 2. Afdelingerne på Tage Hansens Gade synes at have problemer med kommunikationen. Er det umuligt, at et computerprogram ville kunne løse problemet? 3. Under en akut indlæggelse [] finder en sygeplejerske på en anden afdeling en lang liste over medicin, som jeg har fået under kemo- og strålebehandling. Men den eneste medicin, jeg bruger nu, er [] hjertemagnyl. Kunne man indføre en rutine, der medførte, at medicinering føres ajour? Det kunne jo være problematisk, hvis jeg kom ind i bevidstløs tilstand, og systemet ikke gav præcise informationer om min medicinering. I lyset af min sygdoms alvor anser jeg imidlertid de ovennævnte problemer for småting og til at leve med. Det egentlige problem er ikke behandlingen, som tangerer det mirakuløse. Problemet er at nå frem til behandlingen. Her gør to alvorlige forhold sig gældende: 1. Alt for mange privatpraktiserende læger, såvel alment praktiserende som specialister, er ikke opmærksomme nok på livstruende sygdomme. Jeg rendte [flere forskellige slags læger] på dørene i to år [], før en læge NN var fem minutter om at opdage, at den var rivende gal. [Ventetid på ca. et år til et offentligt hospital] ville have været det samme som en dødsdom, [og fik derfor presset en henvisning til privathospital igennem]. Under indlæggelse [] kunne flere patienter berette om alt for sendrægtig diagnostisering hos en privatpraktiserende læge. 2. Det ser ud til, at der er for mange hindringer for at blive henvist til udredning på et hospital. I betragtning af [sygdommens alvor] kunne der måske med fordel sættes ind i diagnostiseringsfasen. Her kunne der givetvis spares liv, førlighed, lidelser, livskvalitet og masser af penge på kortere behandlingsforløb. Er større krav til de privatpraktiserende og nemmere adgang til hospitalsudredning ved langvarige ensartede symptomer fuldstændig umuligt at indføre?

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 73 Jeg fik brug for at få sendt en journaludskrift for at kunne få en rejseforsikring. Den blev sendt/faxet til forsikringselskabet med det samme uden problemer.  | Virkelig godt |
| ✎ | 74 Sætte stole frem til de ventende, man skal selv finde dem i en stabel. Orienterer, når man ved, der er ventetid, jeg har ventet i næsten to timer uden information. Det er meget dyrt at parkere ved Amtssygehuset, og jeg er hver gang nødt til at betale for adskillige timer, da man aldrig ved, hvor længe man skal vente pågældende dag.   | Godt          |
| ✎ | 76 Jeg har været syg i [mange år] nu og har været i behandling to lange gange. Det fylder ikke ret meget i min hverdag, bl.a. pga. den stadige kontakt til jer. Jeg tror, I fanger det, der nødtigt skulle overses, og så er I dygtige og ordentlige. TAK FOR DET.   | Godt          |
| ✎ | 79 Søde, rare og hjælpsomme.   | Godt          |
| ✎ | 82 Jeg synes, det er godt, at der ligger blade, som man kan købe. Jeg tror, det ville være en god idé, hvis der blev lidt dæmpet musik.  | Virkelig godt |
| ✎ | 83 Jeg synes, at afdelingens rammer er meget trange, jeg kunne sagtens som patient "være der", men jeg synes at personalet ind imellem, når vi var to på stuen, nærmest kantede sig rundt og nogle gange skulle sidde/stå meget umageligt, når de skulle lægge kanyler m.m.  | Godt          |
| ✎ | 85 Sygeplejerskerne er dygtige, venlige og giver sig også tid til at snakke med patienterne. Positiv oplevelse!  | Virkelig godt |
| ✎ | 86 Receptionen er meget opmærksom på, hvordan vi har det, når vi ankommer. Hvis vi er blege og forpustede, forsøger de at finde en briks, vi kan ligge på. Ofte må vi vente på briksplads, til der bliver én ledig. (Flere pladser ønskes). Hvis man bliver nødt til at sidde i venteværelset, er receptionen flinke til at komme ind og spørge, hvordan det går, indtil der er en briks ledig. Det virker som om, det er et rigtig positivt arbejdsklima. | Virkelig godt |
| ✎ | 87 En stor tak til NN.   | Godt          |
| ✎ | 88 Min mand og jeg har været glade og tilfredse ved at komme der.  | Virkelig godt |
| ✎ | 90 I mine øjne er personalet særdeles venligt og hjælpsomt.  | Godt          |
| ✎ | 92 Udmærket i det hele taget.  | Virkelig godt |
| ✎ | 93 Jeg synes, at ambulatoriet leverer et godt stykke arbejde overfor patienterne. Selv om der er travlhed, har de altid tid tilovers til patienterne.  | Virkelig godt |
| ✎ | 95 Når man har langt at køre, ville det være praktisk, hvis blodprøverne kunne foretages hos egen lokale læge.   | Godt          |

	97	Utidssvarende.	Godt
	98	Jeg har til enhver tid/hver undersøgelse været godt tilfreds.	Virkelig godt
	101	Jeg håber, at det medicinske personale kan forstå religioner, for eksempel [med hensyn til], at muslimske kvinder [kan bede] om en kvindelig læge. Tak.	Godt
	102	Da jeg har rygproblemer, fik jeg lov til at få en stue, hvor stolene er med høj ryg, i stedet for at sidde i ambulatoriet, hvor stolene er med lav ryg. Godt og friskt personale i grøn afdeling.	Virkelig godt
	104	Godt at kunne maile med behandler. Meget dejlig mad/drikke/slik m.m. God service. Briksene var alt for hårde og smalle at ligge på til kemo, når man har det dårligt. Lille tv til langvarig kemobehandling. Alt for lang ventetid på hjemtransport efter kemo. Dejligt med solotransporten.	Godt
	105	Mødet med ambulatoriet har for mig kun været en positiv oplevelse. Læger og sygeplejersker [var] altid imødekommende, smilende og hjælpsomme!	Virkelig godt
	106	Flot, at der er kaffe og rundstykker m.m., når man er blevet hentet hjemme kl. 6 om morgenen. Så efter [flere] timers transport var det dejligt. Ligeså godt med frugt, drikkevarer m.m.	Godt

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

**Samlet indtryk**

	1	Godt samarbejde! Venteværelset er meget trangt, for lille om morgenen.	Godt
	2	Alt ok.	Godt
	4	Ambulatoriet og venteværelset kunne godt bruge noget mere albuerum. Det er meget små og tætte rum til patienter med "nedsat immunforsvar", det er ikke rart at sidde sammen med medpatienter eller pårørende, der har en infektion. Det ville også være dejligt med højryggede stole i venteværelset, måske som stolene i ambulatoriet. Det er hårdt at sidde så mange timer og vente, når man er træt/dårlig. Toiletforholdene er gjort rigtig fine, arkitekten har tænkt på mange detaljer omkring hygiejnen. Han glemte dog, at vi skal ud af døren igen, og der får man urene fingre :)	Godt
	5	Jeg synes, personalet gør, hvad de kan. De har meget travlt, og jeg er blevet rigtig godt behandlet.	Virkelig godt
	6	Venteværelset er tit overfyldt, og venteværelse nr. to er ikke altid varmet op. Det gør ondt i muskler og knogler at vente i et koldt rum, nogle gange i lang tid, så varmere rum. Ellers er jeg en meget glad patient, som føler sig tryk og glad i ambulatoriet og tilknyttede til afdeling 170.	Godt
	7	Mere læsestof i venteværelset!	Virkelig godt
	8	Mere kontakt til ens kontaktlæge.	Virkelig godt
	9	Det eneste negative er, at jeg ikke fik oplysninger om den lange ventetid. Skulle til [et meget vigtigt møde] bagefter, hvilket gav lidt stress.	Dårligt





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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.<sup>3</sup> 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.

---

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