

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Hjerter medicinsk Afdeling B
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	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:	806
Besvarelser fra afdelingens patienter:	528
Afdelingens svarprocent:	66%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

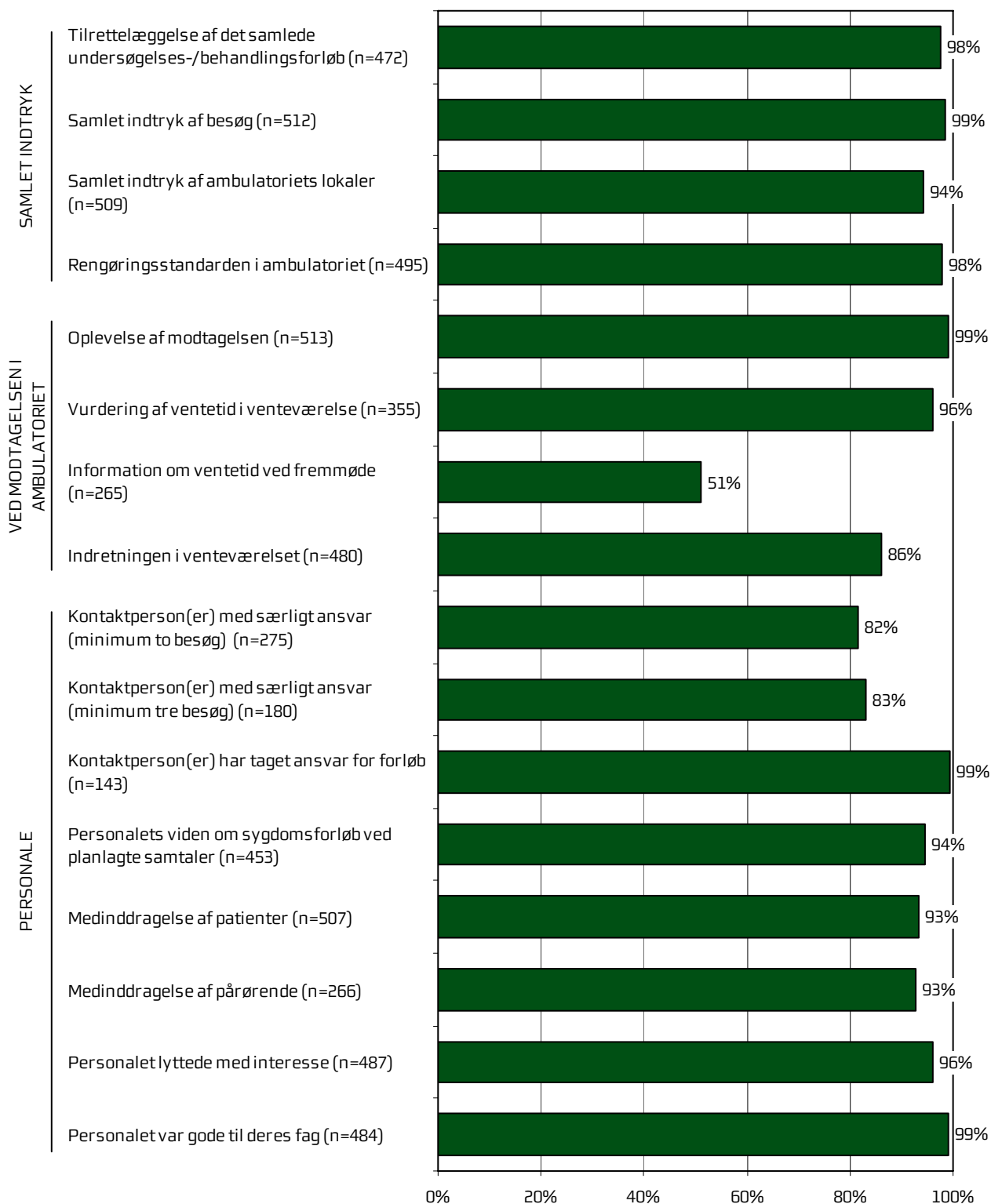
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

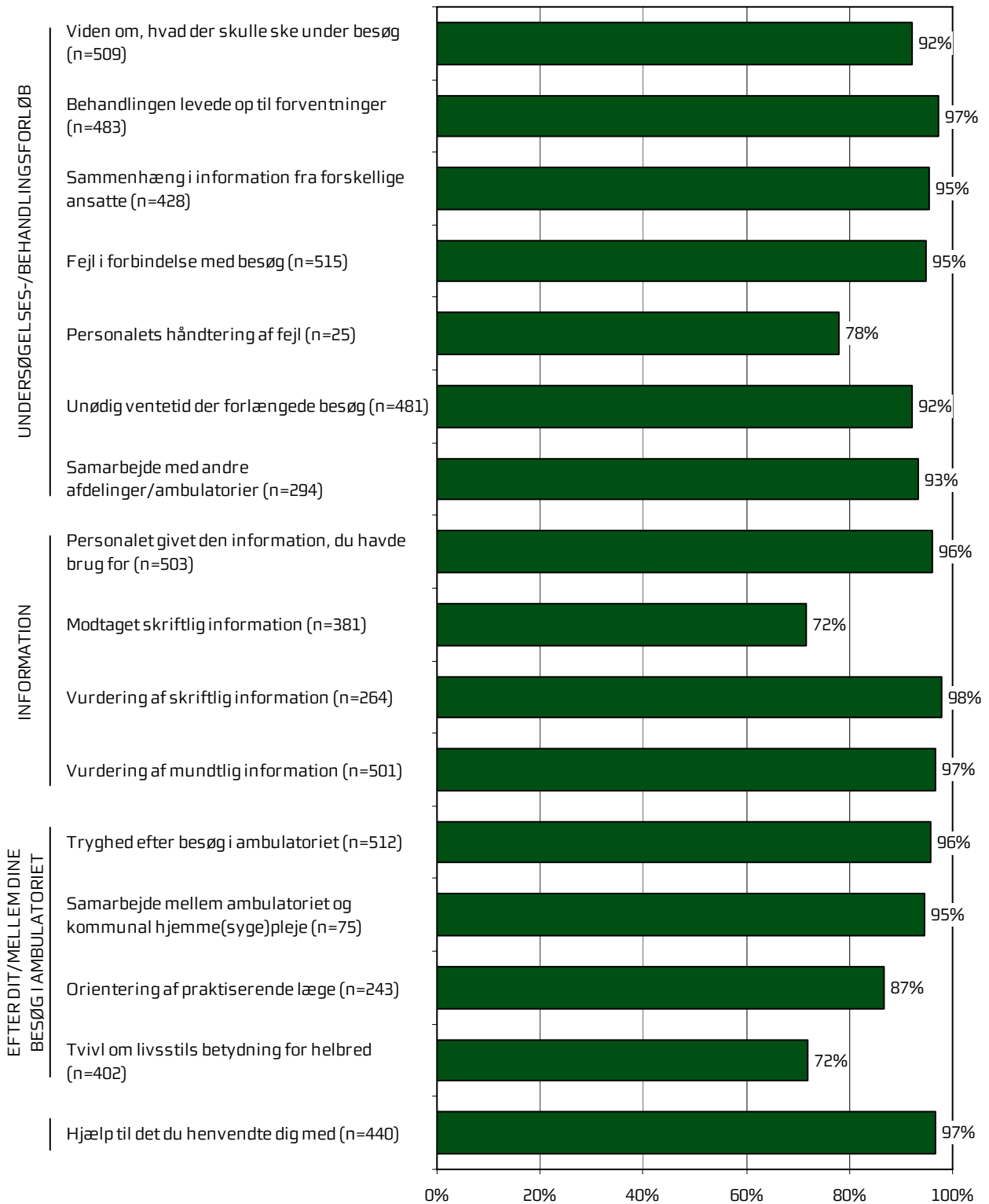
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Hjertemedicinsk Afdeling B, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A

2009-tallet er for: Hjertemedicinsk Afdeling B, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A

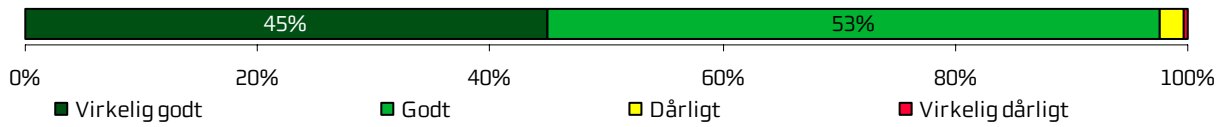
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

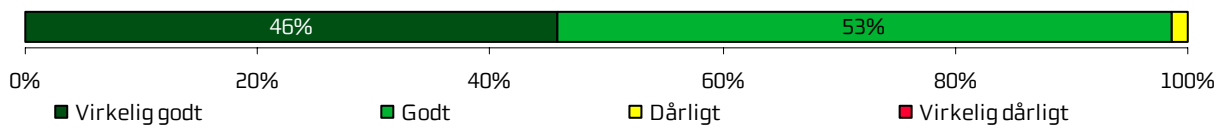
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

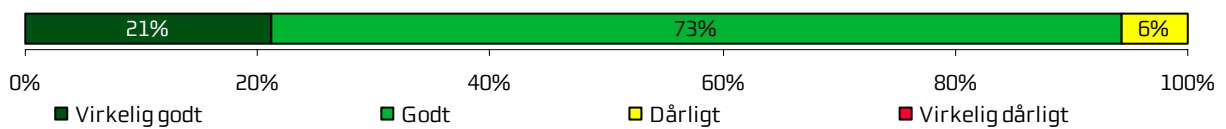
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=472)



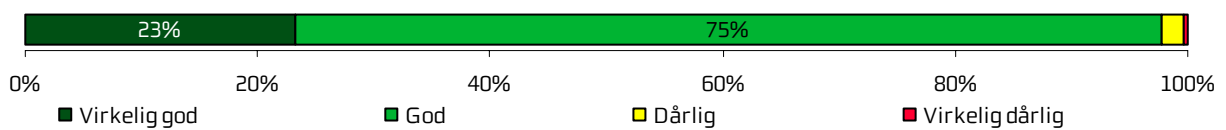
Samlet indtryk af besøg (n=512)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=509)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=495)

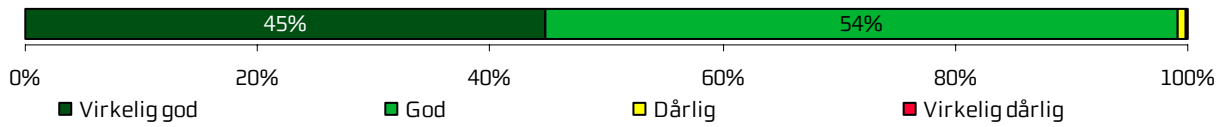


Sammenligning af afdelingens resultat

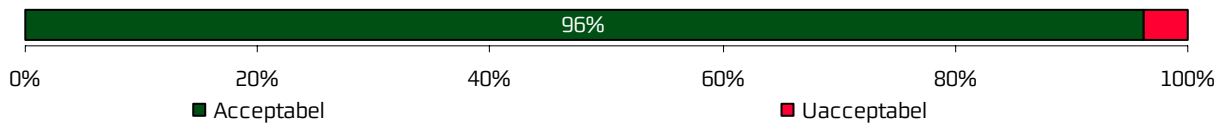
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	99 %	96 % *	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	96 % *	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=513)



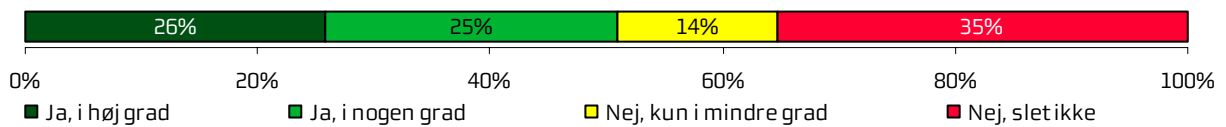
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=355)



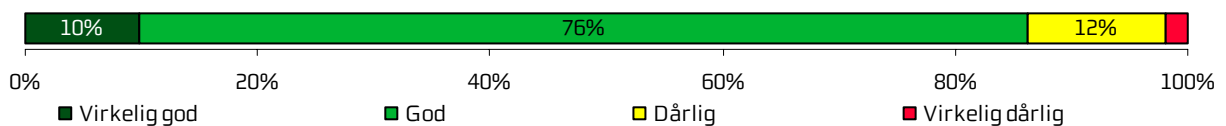
Længde af ventetid i venteværelse (n=501)



Information om ventetid ved fremmøde (n=265)



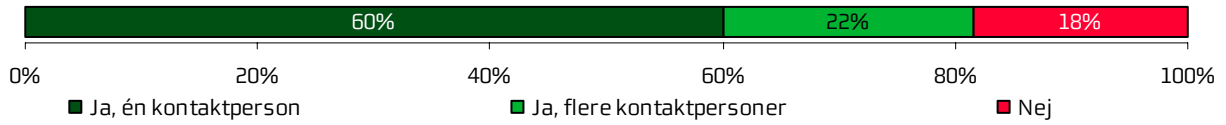
Indretningen i venteværelset (n=480)



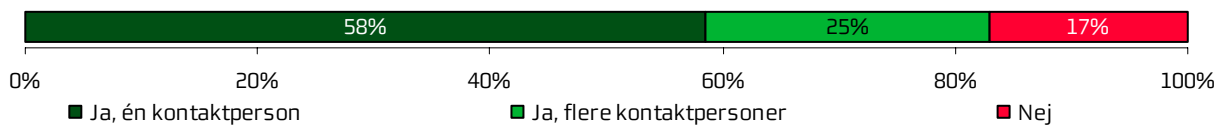
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	93 %	-	97 %	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	51 %	61 % *	50 %	64 % *	23 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	87 %	81 % *	93 % *	68 % *	80 % *

Personale

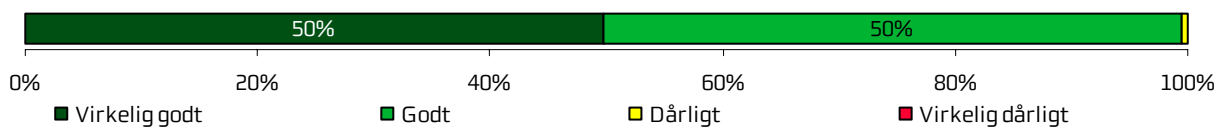
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=275)



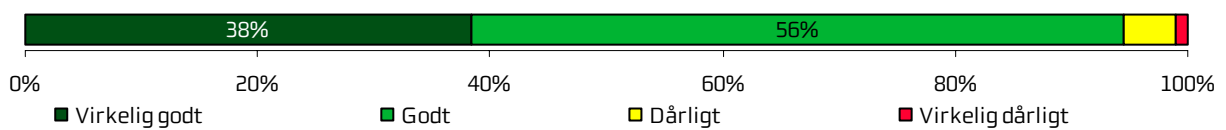
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=180)



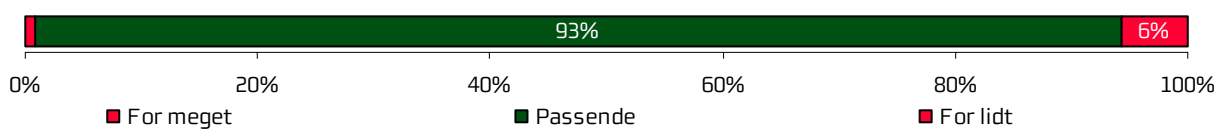
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=143)



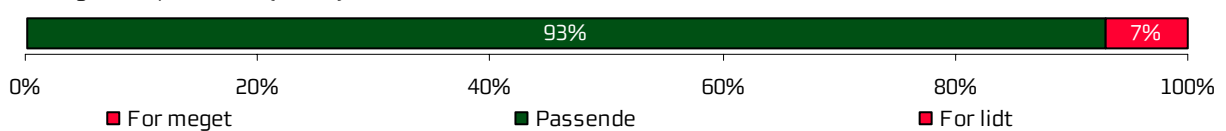
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=453)



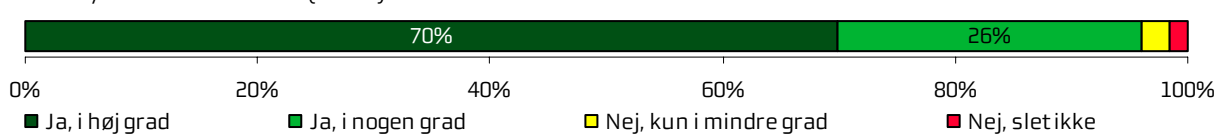
Medinddragelse af patienter (n=507)



Medinddragelse af pårørende (n=266)



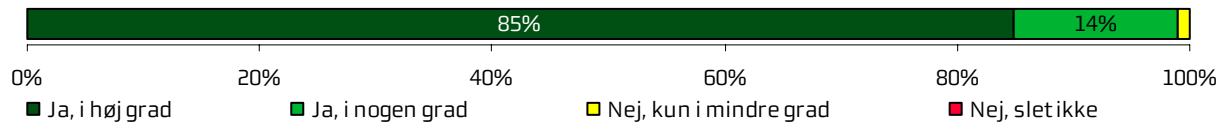
Personalet lyttede med interesse (n=487)



	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)	82 %	83 %	78 %	89 %	65 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	80 %	-	93 % *	68 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 % *	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	92 % *	97 %	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	93 %	96 %	90 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	90 %	97 % *	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	95 %	99 % *	93 % *	96 % *

Personale (fortsat)

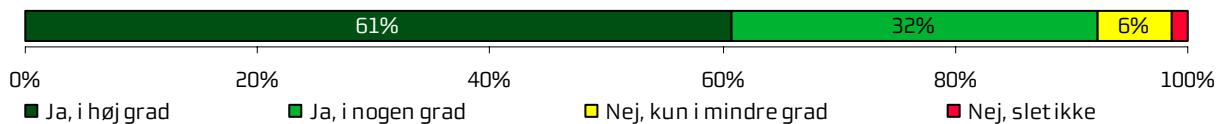
Personalet var gode til deres fag (n=484)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

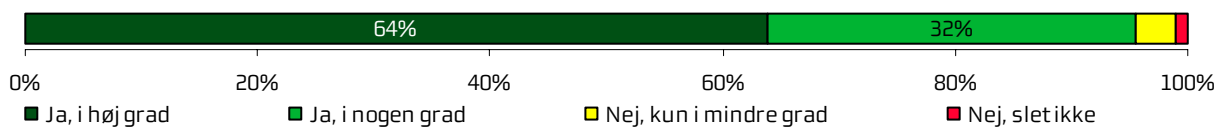
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=509)



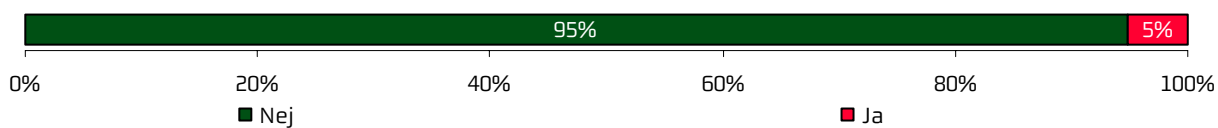
Behandlingen levede op til forventninger (n=483)



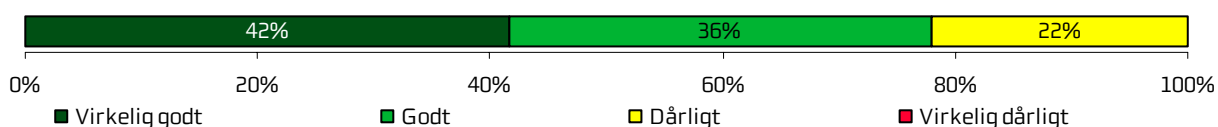
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=428)



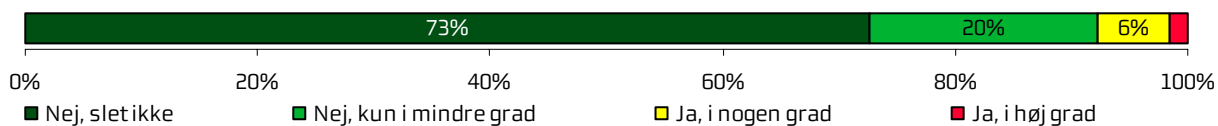
Fejl i forbindelse med besøg (n=515)



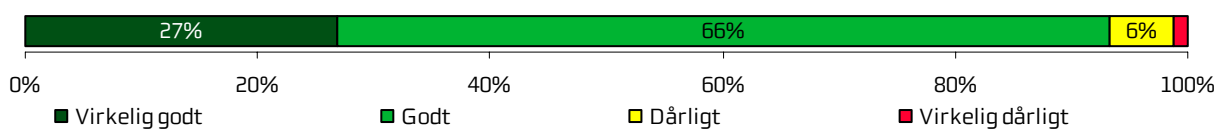
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=481)



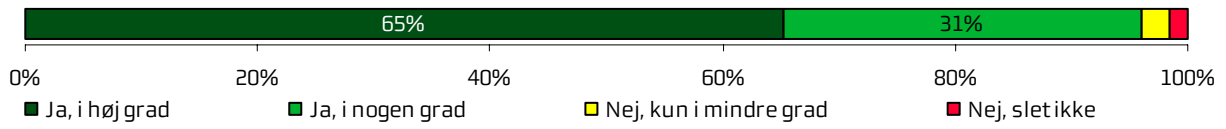
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=294)



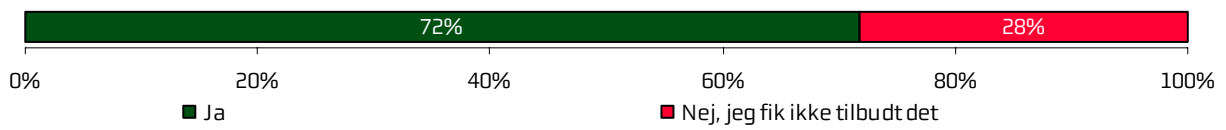
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	92 %	95 % *	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	97 %	96 % *	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du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

Information

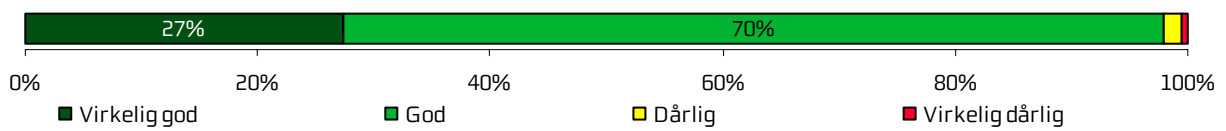
Personalet givet den information, du havde brug for (n=503)



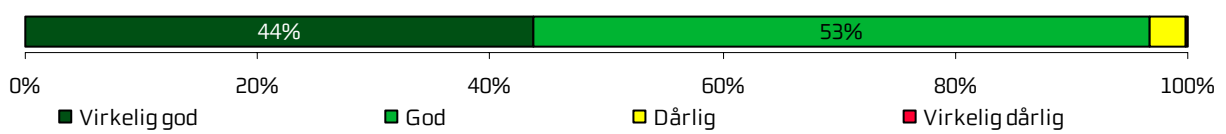
Modtaget skriftlig information (n=381)



Vurdering af skriftlig information (n=264)



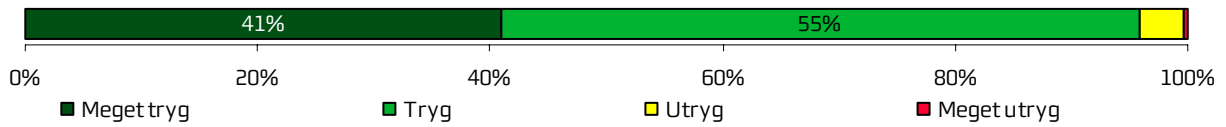
Vurdering af mundtlig information (n=501)



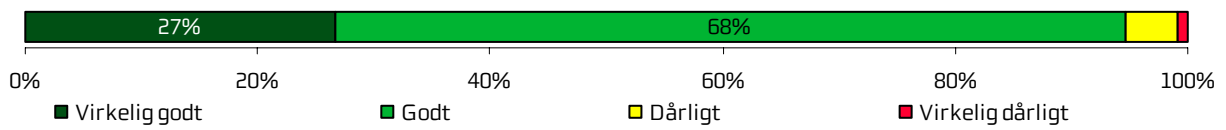
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	97 %	87 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	72 %	72 %	-	80 % *	61 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	100 % *	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	99 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

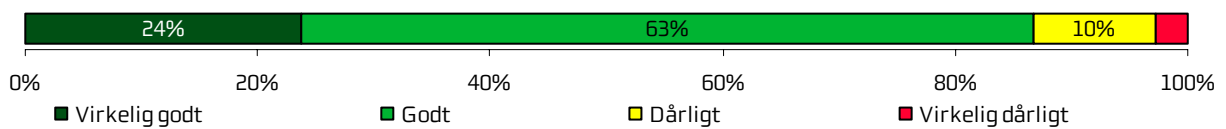
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=512)



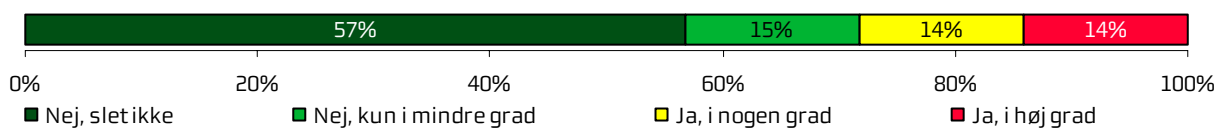
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=75)



Orientering af praktiserende læge (n=243)



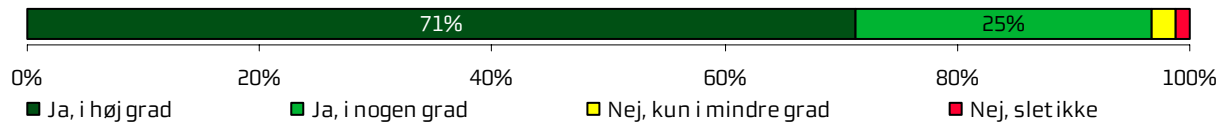
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=402)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	94 % *	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	94 %	92 %	97 %	85 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	92 %	90 %	94 % *	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	74 %	74 %	81 % *	68 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=440)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	98 %	97 %	98 %	89 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 66 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	66%	100%
Køn		
Mand	60%	56%
Kvinde	40%	44%
Aldersgruppe		
0-19 år	7%	8%
20-39 år	6%	9%
40-59 år	22%	25%
60-79 år	53%	46%
80- år	13%	11%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	528		100%	
Køn				
Mand	315		60%	
Kvinde	213		40%	
Aldersgruppe				
0-19 år	36		7%	
20-39 år	31		6%	
40-59 år	114		22%	
60-79 år	280		53%	
80- år	67		13%	
Skema udfyldt af				
Patienten	450		88%	
Pårørende	61		12%	
Modersmål				
Dansk	492		94%	
Ikke dansk	30		6%	
Afsnitsnavn				
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	13		2%	
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	43		8%	
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	59		11%	
ATROMBOSEKLINIK	101		19%	
B-AMB.	257		49%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55		10%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	53	2	0	472	37
Køn						
Mand	45	53	2	0	289	22
Kvinde	45	52	2	1	183	15
Aldersgruppe						
0-19 år	69	31	0	0	31	5
20-39 år	39	58	2	0	30	0
40-59 år	45	53	2	0	106	5
60-79 år	45	52	2	1	246	25
80- år	31	66	3	0	59	2
Skema udfyldt af						
Patienten	44	53	2	0	404	32
Pårørende	48	51	1	0	55	5
Modersmål						
Dansk	45	52	2	0	439	37
Ikke dansk	41	56	3	0	30	0
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	10	90	0	0	10	2
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	38	60	3	0	40	2
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	38	58	4	0	55	2
ATROMBOSEKLINIK	39	56	5	0	93	3
B-AMB.	48	50	1	0	226	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	52	2	0	48	5

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	46	53	1	0	512
Køn					
Mand	47	52	1	0	309
Kvinde	44	54	3	0	203
Aldersgruppe					
0-19 år	63	37	0	0	36
20-39 år	52	48	0	0	29
40-59 år	44	56	1	0	112
60-79 år	45	53	2	0	273
80- år	38	60	2	0	62
Skema udfyldt af					
Patienten	45	53	2	0	440
Pårørende	47	53	0	0	60
Modersmål					
Dansk	46	52	2	0	480
Ikke dansk	41	59	0	0	30
Afsnitsnavn					
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	27	73	0	0	11
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	37	61	2	0	41
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	47	50	3	0	58
ATROMBOSEKLINIK	36	60	3	0	96
B-AMB.	48	51	1	0	252
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	52	2	0	54

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	73	6	0	509
Køn					
Mand	19	77	4	0	310
Kvinde	24	68	8	0	199
Aldersgruppe					
0-19 år	29	71	0	0	36
20-39 år	13	83	4	0	31
40-59 år	22	68	10	0	111
60-79 år	20	74	6	0	269
80- år	23	76	1	0	62
Skema udfyldt af					
Patienten	20	73	7	0	436
Pårørende	26	74	0	0	61
Modersmål					
Dansk	21	73	6	0	477
Ikke dansk	27	73	0	0	30
Afsnitsnavn					
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	0	83	17	0	12
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	10	83	8	0	40
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	18	77	5	0	57
ATROMBOSEKLINIK	10	85	5	0	97
B-AMB.	25	69	6	0	250
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	79	4	0	53

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	23	75	2	0	495
Køn					
Mand	23	75	2	0	304
Kvinde	24	73	2	1	191
Aldersgruppe					
0-19 år	24	76	0	0	34
20-39 år	22	70	9	0	31
40-59 år	28	71	1	0	112
60-79 år	20	77	2	1	261
80- år	28	72	0	0	57
Skema udfyldt af					
Patienten	24	73	2	0	427
Pårørende	18	80	2	0	58
Modersmål					
Dansk	23	75	2	0	463
Ikke dansk	27	73	0	0	30
Afsnitsnavn					
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	17	83	0	0	12
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	15	78	8	0	40
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	26	70	4	0	57
ATROMBOSEKLINIK	10	85	5	0	94
B-AMB.	26	73	1	0	241
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	76	0	0	51

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	54	1	0	513
Køn					
Mand	46	54	0	0	307
Kvinde	43	55	1	0	206
Aldersgruppe					
0-19 år	37	63	0	0	36
20-39 år	33	65	2	0	30
40-59 år	45	55	0	1	114
60-79 år	48	51	1	0	272
80- år	44	56	0	0	61
Skema udfyldt af					
Patienten	46	53	1	0	442
Pårørende	36	63	0	1	58
Modersmål					
Dansk	45	55	1	0	481
Ikke dansk	45	52	0	3	29
Afsnitsnavn					
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	17	83	0	0	12
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	37	56	7	0	41
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	64	36	0	0	58
ATROMBOSEKLINIK	46	54	0	0	96
B-AMB.	44	56	0	0	252
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	52	0	4	54

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	96	4	355	159
Køn				
Mand	97	3	217	91
Kvinde	95	5	138	68
Aldersgruppe				
0-19 år	96	4	24	12
20-39 år	95	5	26	4
40-59 år	97	3	68	44
60-79 år	96	4	192	81
80- år	95	5	45	18
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	306	133
Pårørende	93	7	41	20
Modersmål				
Dansk	96	4	326	155
Ikke dansk	97	3	28	1
Afsnitsnavn				
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	100	0	11	1
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	94	6	32	10
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	98	2	44	13
ATROMBOSEKLINIK	93	7	70	26
B-AMB.	97	3	160	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	38	17

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	43	44	11	2	501	6
Køn						
Mand	41	46	12	1	300	4
Kvinde	46	41	10	2	201	2
Aldersgruppe						
0-19 år	43	43	14	0	33	2
20-39 år	16	69	13	2	30	0
40-59 år	52	31	17	0	110	1
60-79 år	42	48	7	3	267	2
80- år	44	40	16	1	61	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	45	11	2	429	4
Pårørende	42	41	16	1	59	2
Modersmål						
Dansk	43	45	10	2	470	5
Ikke dansk	26	40	34	0	28	1
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	18	82	0	0	11	0
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	31	52	17	0	42	0
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	31	64	5	0	55	0
ATROMBOSEKLINIK	36	46	13	5	94	1
B-AMB.	47	41	11	1	246	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	40	11	6	53	1

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	26	25	14	35	265	33
Køn						
Mand	27	32	13	29	166	19
Kvinde	25	15	15	46	99	14
Aldersgruppe						
0-19 år	18	24	27	30	17	3
20-39 år	36	33	3	29	24	2
40-59 år	32	12	13	42	50	4
60-79 år	25	30	16	30	141	18
80- år	19	23	4	54	33	6
Skema udfyldt af						
Patienten	26	27	13	34	231	27
Pårørende	20	14	21	45	30	5
Modersmål						
Dansk	25	25	14	36	245	32
Ikke dansk	38	29	12	21	20	1
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	13	63	0	25	8	1
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	16	16	20	48	25	3
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	36	47	0	17	36	2
ATROMBOSEKLINIK	19	37	15	29	52	8
B-AMB.	25	20	15	41	116	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	21	18	18	28	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	10	76	12	2	480	28
Køn						
Mand	11	76	11	2	288	15
Kvinde	8	77	13	2	192	13
Aldersgruppe						
0-19 år	13	80	7	0	31	3
20-39 år	7	72	19	2	29	0
40-59 år	7	69	20	4	100	8
60-79 år	9	78	12	2	258	15
80- år	15	84	1	0	62	2
Skema udfyldt af						
Patienten	9	75	14	2	418	20
Pårørende	14	84	2	0	51	6
Modersmål						
Dansk	9	76	12	2	450	26
Ikke dansk	18	76	6	0	27	2
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	0	91	9	0	11	1
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	0	90	7	2	41	0
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	15	76	7	2	55	3
ATROMBOSEKLINIK	13	76	11	1	94	3
B-AMB.	10	74	14	2	231	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	81	6	0	48	6

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	60	22	18	275
Køn				
Mand	65	24	11	176
Kvinde	52	17	31	99
Aldersgruppe				
0-19 år	74	11	16	10
20-39 år	79	7	15	12
40-59 år	43	32	25	63
60-79 år	65	19	16	166
80- år	55	26	19	24
Skema udfyldt af				
Patienten	61	21	18	248
Pårørende	59	20	21	21
Modersmål				
Dansk	61	20	19	251
Ikke dansk	54	33	13	22
Afsnitsnavn				
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	-	-	-	0
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	42	21	37	38
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	88	10	3	40
ATROMBOSEKLINIK	63	22	15	72
B-AMB.	56	26	18	73
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	17	23	52

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	58	25	17	180
Køn				
Mand	65	26	9	109
Kvinde	49	22	29	71
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	73	8	19	10
40-59 år	44	35	21	44
60-79 år	62	23	15	107
80- år	68	13	19	15
Skema udfyldt af				
Patienten	60	24	17	163
Pårørende	57	14	28	12
Modersmål				
Dansk	58	23	18	161
Ikke dansk	66	28	6	17
Afsnitsnavn				
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	-	-	-	0
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	34	24	41	29
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	90	7	3	30
ATROMBOSEKLINIK	62	20	18	61
B-AMB.	48	48	4	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	14	26	35

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	50	50	1	0	143	2
Køn						
Mand	47	52	1	0	95	1
Kvinde	56	44	0	0	48	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	34	66	0	0	8	0
40-59 år	65	35	0	0	32	2
60-79 år	44	55	1	0	88	0
80- år	54	46	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	48	1	0	131	2
Pårørende	31	69	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	51	48	1	0	127	1
Ikke dansk	38	62	0	0	15	1
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	-	-	-	-	0	0
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	31	69	0	0	16	1
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	41	59	0	0	29	0
ATROMBOSEKLINIK	46	52	2	0	48	1
B-AMB.	67	33	0	0	24	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	26	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	38	56	5	1	453	56
Køn						
Mand	37	58	4	0	281	27
Kvinde	41	52	5	2	172	29
Aldersgruppe						
0-19 år	57	43	0	0	32	4
20-39 år	41	52	0	7	29	1
40-59 år	37	52	10	1	102	10
60-79 år	39	57	4	1	235	32
80- år	25	71	2	1	55	9
Skema udfyldt af						
Patienten	38	56	5	1	386	49
Pårørende	40	56	2	2	57	4
Modersmål						
Dansk	38	56	5	1	423	54
Ikke dansk	40	57	3	0	27	2
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	50	50	0	0	6	6
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	22	73	3	3	37	4
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	47	53	0	0	53	4
ATROMBOSEKLINIK	28	62	9	1	86	9
B-AMB.	41	53	4	1	225	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	63	4	2	46	7

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	93	6	507
Køn				
Mand	2	93	5	308
Kvinde	0	94	6	199
Aldersgruppe				
0-19 år	0	97	3	36
20-39 år	5	93	2	29
40-59 år	0	96	4	113
60-79 år	1	92	7	269
80- år	0	91	9	60
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	436
Pårørende	0	93	7	59
Modersmål				
Dansk	1	94	5	475
Ikke dansk	3	81	16	30
Afsnitsnavn				
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	0	100	0	12
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	0	83	17	42
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	3	93	3	58
ATROMBOSEKLINIK	1	90	9	98
B-AMB.	1	95	4	244
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	53

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	266	240
Køn					
Mand	0	93	7	168	136
Kvinde	0	92	8	98	104
Aldersgruppe					
0-19 år	0	97	3	31	5
20-39 år	4	84	12	15	15
40-59 år	0	95	5	46	67
60-79 år	0	93	7	140	131
80- år	0	86	14	34	22
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	6	208	226
Pårørende	0	90	10	48	12
Modersmål					
Dansk	0	93	7	242	232
Ikke dansk	4	92	4	22	8
Afsnitsnavn					
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	-	-	-	4	8
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	0	81	19	21	20
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	4	89	7	27	31
ATROMBOSEKLINIK	0	95	5	41	55
B-AMB.	0	94	6	143	103
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	30	23

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	70	26	2	2	487	23
Køn						
Mand	69	28	2	1	298	9
Kvinde	71	23	3	2	189	14
Aldersgruppe						
0-19 år	73	24	3	0	36	0
20-39 år	73	25	0	2	30	0
40-59 år	73	27	0	0	108	5
60-79 år	71	24	4	2	262	9
80- år	55	38	3	4	51	9
Skema udfyldt af						
Patienten	70	26	3	2	419	19
Pårørende	69	29	2	0	58	2
Modersmål						
Dansk	70	25	3	1	455	23
Ikke dansk	57	40	0	3	30	0
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	60	40	0	0	10	2
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	56	38	3	3	39	1
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	91	7	2	0	58	0
ATROMBOSEKLINIK	60	35	3	2	92	5
B-AMB.	70	26	3	2	238	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	26	2	0	50	4

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	85	14	1	0	484	27
Køn						
Mand	86	13	1	0	297	13
Kvinde	83	16	1	0	187	14
Aldersgruppe						
0-19 år	90	10	0	0	34	2
20-39 år	91	7	2	0	29	0
40-59 år	79	19	2	0	112	0
60-79 år	86	13	1	0	253	18
80- år	83	17	0	0	56	7
Skema udfyldt af						
Patienten	85	14	1	0	416	23
Pårørende	81	19	0	0	58	2
Modersmål						
Dansk	85	14	1	0	455	25
Ikke dansk	76	24	0	0	27	2
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	82	18	0	0	11	1
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	77	21	3	0	39	3
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	91	9	0	0	56	2
ATROMBOSEKLINIK	76	20	4	0	92	5
B-AMB.	87	13	0	0	234	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	0	0	52	2

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	61	32	6	1	509	9
Køn						
Mand	61	33	5	1	310	2
Kvinde	60	30	8	2	199	7
Aldersgruppe						
0-19 år	61	36	3	0	35	1
20-39 år	72	21	2	4	31	0
40-59 år	65	30	6	0	112	1
60-79 år	60	34	4	2	269	5
80- år	52	28	20	1	62	2
Skema udfyldt af						
Patienten	61	31	7	2	437	8
Pårørende	62	31	6	1	61	0
Modersmål						
Dansk	61	31	7	1	479	8
Ikke dansk	59	36	3	3	29	1
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	75	25	0	0	12	0
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	43	40	17	0	42	0
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	49	49	2	0	57	1
ATROMBOSEKLINIK	54	39	5	2	95	2
B-AMB.	67	26	6	1	251	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	48	6	6	52	3

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	71	26	2	1	483	28
Køn						
Mand	70	27	2	1	297	13
Kvinde	72	25	3	0	186	15
Aldersgruppe						
0-19 år	79	21	0	0	36	0
20-39 år	72	25	0	2	29	1
40-59 år	74	22	4	0	106	7
60-79 år	70	27	2	1	257	14
80- år	64	34	1	0	55	6
Skema udfyldt af						
Patienten	70	27	2	1	413	26
Pårørende	75	24	2	0	59	1
Modersmål						
Dansk	72	25	2	1	453	27
Ikke dansk	53	41	5	0	29	1
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	75	25	0	0	12	0
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	58	37	3	3	38	4
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	75	24	2	0	55	3
ATROMBOSEKLINIK	58	34	8	0	91	4
B-AMB.	75	23	1	1	239	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	38	6	0	48	5

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	64	32	3	1	428	74
Køn						
Mand	64	32	3	1	265	40
Kvinde	63	31	4	2	163	34
Aldersgruppe						
0-19 år	76	22	1	0	30	6
20-39 år	58	37	2	2	28	2
40-59 år	62	33	5	0	97	15
60-79 år	64	31	3	1	227	38
80- år	58	36	3	3	46	13
Skema udfyldt af						
Patienten	63	32	3	1	369	60
Pårørende	68	29	2	0	49	12
Modersmål						
Dansk	64	31	3	1	399	72
Ikke dansk	54	40	3	3	28	2
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	38	50	13	0	8	4
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	51	46	0	3	35	7
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	70	24	6	0	54	3
ATROMBOSEKLINIK	49	43	6	1	81	13
B-AMB.	68	28	3	1	205	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	42	2	2	45	8

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	95	5	515
Køn			
Mand	95	5	309
Kvinde	95	5	206
Aldersgruppe			
0-19 år	94	6	36
20-39 år	98	2	30
40-59 år	91	9	114
60-79 år	96	4	273
80- år	98	2	62
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	441
Pårørende	96	4	61
Modersmål			
Dansk	95	5	482
Ikke dansk	94	6	30
Afsnitsnavn			
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	100	0	12
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	98	3	40
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	89	11	57
ATROMBOSEKLINIK	94	6	97
B-AMB.	95	5	255
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	54

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	42	36	22	0	25	2
Køn						
Mand	38	29	33	0	14	1
Kvinde	47	47	6	0	11	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	40	33	27	0	9	1
60-79 år	36	51	13	0	12	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	33	19	0	21	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	44	33	23	0	23	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	-	-	-	-	0	0
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	-	-	-	-	1	0
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	33	67	0	0	6	0
ATROMBOSEKLINIK	-	-	-	-	4	2
B-AMB.	45	27	27	0	11	0
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	73	20	6	2	481	20
Køn						
Mand	71	20	7	2	290	13
Kvinde	76	19	5	1	191	7
Aldersgruppe						
0-19 år	91	6	3	0	34	1
20-39 år	71	20	9	0	29	1
40-59 år	71	19	9	2	106	4
60-79 år	70	21	7	2	254	12
80- år	72	26	1	1	58	2
Skema udfyldt af						
Patienten	69	22	7	2	411	19
Pårørende	88	10	2	0	59	0
Modersmål						
Dansk	72	20	6	2	454	19
Ikke dansk	76	18	6	0	26	1
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	73	27	0	0	11	1
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	55	34	8	3	38	1
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	60	30	9	0	53	2
ATROMBOSEKLINIK	57	29	11	3	94	3
B-AMB.	79	15	5	1	234	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	24	6	6	51	2

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	27	66	6	1	294	124
Køn						
Mand	24	69	7	0	193	71
Kvinde	32	61	3	3	101	53
Aldersgruppe						
0-19 år	39	61	0	0	17	16
20-39 år	30	61	0	9	15	10
40-59 år	31	56	13	0	79	23
60-79 år	24	71	3	1	155	61
80- år	17	77	5	0	28	14
Skema udfyldt af						
Patienten	26	67	6	1	256	98
Pårørende	25	69	2	4	31	22
Modersmål						
Dansk	26	66	6	1	269	120
Ikke dansk	30	70	0	0	23	4
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	40	60	0	0	5	4
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	16	76	8	0	25	7
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	23	77	0	0	43	11
ATROMBOSEKLINIK	19	73	7	0	67	13
B-AMB.	30	62	7	2	120	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	68	0	3	34	7

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	65	31	3	1	503
Køn					
Mand	67	30	2	1	306
Kvinde	63	31	3	3	197
Aldersgruppe					
0-19 år	66	31	3	0	36
20-39 år	57	41	0	2	31
40-59 år	63	36	0	1	111
60-79 år	67	28	3	2	265
80- år	63	29	5	3	60
Skema udfyldt af					
Patienten	65	30	2	2	429
Pårørende	63	33	4	0	61
Modersmål					
Dansk	65	31	3	2	471
Ikke dansk	68	32	0	0	30
Afsnitsnavn					
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	64	36	0	0	11
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	55	40	2	2	42
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	77	23	0	0	56
ATROMBOSEKLINIK	68	29	1	1	95
B-AMB.	65	30	3	2	246
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	36	2	2	53

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	72	28	381	125
Køn				
Mand	75	25	236	69
Kvinde	67	33	145	56
Aldersgruppe				
0-19 år	71	29	22	13
20-39 år	77	23	22	9
40-59 år	73	27	88	23
60-79 år	71	29	212	57
80- år	70	30	37	23
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	334	102
Pårørende	75	25	38	20
Modersmål				
Dansk	73	27	358	119
Ikke dansk	55	45	22	6
Afsnitsnavn				
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	100	0	7	4
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	55	45	33	9
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	78	22	45	12
ATROMBOSEKLINIK	76	24	72	22
B-AMB.	71	29	181	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	28	43	11

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	27	70	2	1	264	3
Køn						
Mand	25	72	2	1	173	2
Kvinde	31	68	1	0	91	1
Aldersgruppe						
0-19 år	27	73	0	0	16	0
20-39 år	15	78	0	7	17	0
40-59 år	25	70	5	0	67	0
60-79 år	31	68	1	0	142	2
80- år	22	78	0	0	22	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	69	1	1	231	3
Pårørende	15	83	2	0	28	0
Modersmål						
Dansk	27	71	2	1	251	2
Ikke dansk	37	63	0	0	12	1
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	0	100	0	0	6	0
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	29	65	6	0	17	1
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	26	74	0	0	34	0
ATROMBOSEKLINIK	25	73	2	0	52	1
B-AMB.	28	69	2	1	124	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	31	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	53	3	0	501
Køn					
Mand	43	55	2	0	300
Kvinde	45	51	4	0	201
Aldersgruppe					
0-19 år	57	43	0	0	33
20-39 år	43	51	6	0	31
40-59 år	46	52	3	0	113
60-79 år	43	54	3	0	265
80- år	35	59	6	1	59
Skema udfyldt af					
Patienten	43	54	3	0	432
Pårørende	48	47	4	0	57
Modersmål					
Dansk	44	53	3	0	472
Ikke dansk	47	53	0	0	28
Afsnitsnavn					
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	9	91	0	0	11
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	24	71	5	0	41
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	57	40	3	0	58
ATROMBOSEKLINIK	41	55	3	1	93
B-AMB.	45	52	3	0	244
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	54

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	41	55	4	0	512
Køn					
Mand	45	51	4	0	308
Kvinde	35	60	4	1	204
Aldersgruppe					
0-19 år	49	47	4	0	36
20-39 år	45	55	0	0	29
40-59 år	40	56	5	0	113
60-79 år	40	56	4	0	272
80- år	40	57	2	1	62
Skema udfyldt af					
Patienten	40	55	4	0	439
Pårørende	45	55	0	0	60
Modersmål					
Dansk	41	54	4	0	480
Ikke dansk	30	64	5	0	30
Afsnitsnavn					
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	36	64	0	0	11
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	26	71	2	0	42
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	32	63	4	2	57
ATROMBOSEKLINIK	28	62	9	1	97
B-AMB.	46	51	3	0	250
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	58	4	0	55

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	27	68	4	1	75	26	391
Køn							
Mand	29	68	4	0	53	19	231
Kvinde	22	69	6	3	22	7	160
Aldersgruppe							
0-19 år	60	40	0	0	5	0	30
20-39 år	0	100	0	0	5	0	25
40-59 år	23	73	4	0	16	4	92
60-79 år	28	67	5	0	29	14	213
80- år	25	66	6	3	20	8	31
Skema udfyldt af							
Patienten	23	70	6	1	57	25	340
Pårørende	43	57	0	0	15	1	43
Modersmål							
Dansk	28	66	5	1	60	25	377
Ikke dansk	22	78	0	0	15	1	13
Afsnitsnavn							
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	-	-	-	-	1	2	9
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	0	100	0	0	7	4	29
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	20	80	0	0	10	0	47
ATROMBOSEKLINIK	31	62	0	8	13	3	77
B-AMB.	30	65	5	0	37	13	192
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7	4	37

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	24	63	10	3	243	264
Køn						
Mand	24	65	9	1	154	153
Kvinde	24	59	12	5	89	111
Aldersgruppe						
0-19 år	32	58	11	0	10	25
20-39 år	0	78	0	22	8	23
40-59 år	26	59	9	6	53	61
60-79 år	24	64	11	1	138	129
80- år	24	63	13	0	34	26
Skema udfyldt af						
Patienten	23	64	11	3	213	222
Pårørende	34	50	11	5	24	36
Modersmål						
Dansk	25	61	11	3	219	257
Ikke dansk	14	86	0	0	23	7
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	20	80	0	0	5	7
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	16	72	8	4	25	17
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	32	64	5	0	22	36
ATROMBOSEKLINIK	16	78	6	0	49	46
B-AMB.	25	59	13	3	116	130
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	65	4	4	26	28

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	57	15	14	14	402	106
Køn						
Mand	54	17	14	14	258	49
Kvinde	61	11	14	14	144	57
Aldersgruppe						
0-19 år	74	7	5	13	20	15
20-39 år	46	26	16	13	27	4
40-59 år	54	14	19	12	90	22
60-79 år	59	13	12	16	227	41
80- år	44	25	18	13	38	24
Skema udfyldt af						
Patienten	57	16	14	14	358	77
Pårørende	57	10	16	16	37	24
Modersmål						
Dansk	57	15	14	14	375	101
Ikke dansk	56	13	12	19	26	4
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	71	29	0	0	7	5
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	54	17	14	14	35	7
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	62	11	13	15	55	2
ATROMBOSEKLINIK	60	13	16	12	77	20
B-AMB.	57	16	14	14	184	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	14	14	25	44	8

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	71	25	2	1	440	63
Køn						
Mand	72	25	2	1	266	42
Kvinde	70	26	2	2	174	21
Aldersgruppe						
0-19 år	81	19	0	0	34	2
20-39 år	62	35	3	0	25	3
40-59 år	67	31	2	0	98	11
60-79 år	74	21	2	3	229	39
80- år	64	33	2	0	54	8
Skema udfyldt af						
Patienten	71	25	2	2	372	59
Pårørende	65	35	0	0	56	4
Modersmål						
Dansk	72	25	2	1	410	61
Ikke dansk	57	43	0	0	28	2
Afsnitsnavn						
AEKKO - EKKOKLINIKKEN	64	36	0	0	11	1
AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	65	27	8	0	37	4
AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	73	22	4	0	49	6
ATROMBOSEKLINIK	67	27	6	0	84	11
B-AMB.	73	24	0	2	213	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	33	2	0	46	8

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.

Hjertemedicinsk Afdeling B












Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	Modtagelsen
4	Den læge, der undersøgte mig ved første undersøgelse, gav et meget dårligt indtryk af forløbet. Lægen hilste ikke på mig og min mand og var meget kort for hovedet.	Dårlig
5	Ingen modtagelse. Man sætter sig og bliver kaldt ind.	Dårlig
6	Meget venlige og hjælpsomme mennesker.	Virkelig god
ID	Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	Modtagelsen
3	Jeg var rigtig glad for den faste sygeplejerske, jeg havde, især da det også var hende, der tog imod mig, da jeg var der anden gang, selv om jeg var afsluttet. Great.	Virkelig god
4	Modtagelsen var den bedst tænkelige, særligt pga. en meget venlig, imødekommende i min opfattelse særdeles fagligt dygtig sygeplejerske.	Virkelig god
6	Dejligt med søde og engagerede sygeplejersker.	Virkelig god
8	Meget venligt personale og med god tid.	Virkelig god
11	Jeg er kun til samtale.	Virkelig god
12	Jeg blev modtaget venligt, beroligende, empatisk. Høj faglighed.	Virkelig god
20	Kun positive kommentarer, da jeg kommer til meget hurtigt.	Virkelig god
ID	Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK	Modtagelsen
2	Der manglede SMIL.	God
3	Var ikke klar over, hvor syg jeg var. Var derfor overrasket over, at jeg skulle indlægges.	God
4	Det første besøg på ambulatoriet var præget af professionalisme og forståelse for den situation, jeg var i.	Virkelig god
6	Venlig, smilende og hurtig modtagelse. Ved at komme til tiden opleves ingen ventetid. Knap tid til en kop kaffe.	Virkelig god
8	Venligt.	Virkelig god
10	Perfekt.	God
12	Man skal lede efter, hvor man henvender sig ved ankomst. På højre side af PC-rummet, hvor der sidder to damer, som har travlt! Ingen kontakt. Til venstre side igen travlhed. Begge steder føler man, at man kommer til ulejlighed, uden at det siges højt. Føler sig ignoreret, ikke set!	God
13	Der er altid en venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
19	De sidste gange har det været fint, men har tidligere oplevet en ligegyldighed med meget lang ventetid.	God
21	Efter utallige besøg på hospitalet har jeg bemærket, at jeg aldrig har besøgt den samme læge.	Intet svar
23	Tvivl om, hvor man skal henvende sig første gang, man er der. Ellers ville det have været virkelig godt.	God
24	En meget positiv modtagelse og orientering.	Virkelig god
29	En meget venlig modtagelse.	Virkelig god

✎ 32	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
ID	Kommentarer - B-AMB.	Modtagelsen
✎ 1	Der var en halv times ventetid fa morgenstunden [].	God
✎ 3	Det var en god oplevelse.	Virkelig god
✎ 4	Dejlig oplevelse.	Virkelig god
✎ 7	Kompetent! AKUT modtagelse.	Virkelig god
✎ 9	Jeg synes, det er et meget behageligt personale, og man føler sig taget godt af.	God
✎ 17	Fin.	God
✎ 19	Der var forsinkelse, men fik en god forklaring, så o.k. :-)	God
✎ 21	Både før indlæggelsen og senere, har modtagelsen været beundringsværdig.	Virkelig god
✎ 23	Vores besøg på ambulatoriet har været utrolig godt.	Virkelig god
✎ 24	Altid en sød og veloplagt sygeplejerske, der tager imod.	Virkelig god
✎ 25	Parkeringsforholdene er et stort problem som kan medføre forsinkelser.	Virkelig god
✎ 26	Venlig, elskværdig, hjalp mig godt tilrette.	Virkelig god
✎ 28	Meget lang ventetid for et [lille] barn.	God
✎ 29	OK	God
✎ 30	Især sygeplejerskerne er meget imødekomende og søde.	Virkelig god
✎ 32	Jeg var tilsagt til [om morgenen]. [Tidligt om morgenen] startede jeg med patientbefordringen [], og [noget tid senere] var jeg i Skejby. [Lidt senere] blev jeg kaldt ind til undersøgelse af min pacemaker af en meget venlig sygeplejerske. [Ti minutter senere] var jeg færdig. [Over to timer senere] var jeg tilbage [i den by, hvor jeg kørte fra om morgenen]. En undersøgelse på TI MINUTTER varede altså [over fire timer].	God
✎ 34	Den kunne godt være bedre.	God
✎ 35	Kompetente og venlige mennesker.	Virkelig god
✎ 41	Altid venlig og imødekomende, og så er det altid til den aftale tid. Stor ros til en travl afdeling.	Virkelig god
✎ 43	Meget flinke.	Virkelig god
✎ 44	Jeg er altid blevet godt modtaget på ambulatoriet. Jeg synes, at det har været dejligt, at jeg næsten [hver gang] er blevet modtaget af samme sygeplejerske.	Virkelig god
✎ 48	Nej, det var godt nok.	Virkelig god
✎ 53	Ok.	God
✎ 56	Flink og rar betjening. God service. Alt i alt god betjening.	Virkelig god
✎ 58	Venteværelse for lille.	Virkelig god
✎ 60	Altid godt modtaget.	God
✎ 64	Jeg kom med ambulance direkte ind til undersøgelse for en blodprop [].	God
✎ 70	Vi får en rigtig god modtagelse hver gang, vi kommer, der er altid en sygeplejerske lige kom-	Virkelig god







Bilag 5

mer og hilser, og vi kommer ind før eller til tiden hver gang, så det er en positiv oplevelse, det skal de ha' ros for.

- | | | |
|--|---|--------------|
|  72 | Patienten kommer til kontrol for pacemaker, er [handicappet og gammel]. | Virkelig god |
|  73 | Jeg blev overført fra en anden afdeling, da man her fandt min hjerterytme ustabil. Min tilgang til modtagelsen var derfor måske lidt anderledes, men det var en særdeles god modtagelse, jeg fik. | Virkelig god |
|  77 | Kun kontrol af pacemaker. | Virkelig god |
|  78 | Ikke andet end at folk er smilende og meget imødekommende. De får én til at føle sig meget velkommen og slet ikke til besvær. | Virkelig god |
|  81 | Super. | Virkelig god |
|  82 | Jeg havde glemt min aftale og ringede derfor for at høre, om de kunne tage mig. Meget hjælpsom. Jeg ankom og blev hjulpet direkte til undersøgelsen. | Virkelig god |
|  84 | Personalet både ved skranken, rengøringspersonale og andre er smilende og altid hjælpsomme. | Virkelig god |
|  86 | En enkel procedure, da der, for mit vedkommende, er tale om et årligt tjek af pacemaker. | God |
|  88 | Folk var venlige og smilende. | Virkelig god |
|  90 | Jeg fik en smilende og venlig modtagelse. | Virkelig god |
|  93 | Venlig, men LIDT afvisende, da jeg havde et særønske. | God |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Modtagelsen

- | | | |
|--|---|--------------|
|  1 | Det var lidt svært at finde selve modtagelsen, ellers virkelig godt. | God |
|  3 | Venlig, smilende og hurtig. | Virkelig god |
|  6 | Jeg har prøvet det nogle gange, og jeg synes, det foregår meget professionelt og uden ventetid. | Virkelig god |
|  11 | Rar og venlig. | Virkelig god |
|  16 | En stor indlevelsessevne. En følelse af stor faglighed. | Virkelig god |
|  18 | Meget, meget kvikke og søde. Det er lige fra rengøringsdamen/kaffedamen og til indskrivningen. Så de får topkarakter. | Virkelig god |







Hjertemedicinsk Afdeling B

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	Fejlhåndtering
5	1) Et døgnblodtryksmåler havde ikke optaget data. 2) Blodprøver var ikke bestilt.	Godt
	ID Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	Fejlhåndtering
10	Fik udskrevet recept på [en vis dosis af et præparat], men jeg skulle have haft [den halve dosis]. Blev opdaget ved henvendelse til ambulatoriet pga. bivirkninger.	Virkelig godt
14	Jeg oplevede en fejl mht. medicin til tiden.	Godt
16	Ventede [ca. en time] på diætist. Hun havde taget fejl af mig og en anden [patient].	Godt
17	To gange glemte lægen at skrive "klausuleret tilskud" på recepten.	Godt
18	Man havde aflyst en tid og givet mig en anden, uden at informere mig. Et kiks.	Virkelig godt
20	En enkelt gang eller to er det sket, at jeg ikke har fået besked om at møde fastende. Der var også en gang, hvor den ene afdeling ikke var blevet informeret om, at jeg skulle have taget blodprøve :-{	Godt
	ID Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK	Fejlhåndtering
1	Det kan jeg ikke vurdere.	Intet svar
7	EKG-diagram blev væk, så nyt måtte optages.	Virkelig godt
12	Efter sidste besøg efter samtale med lægen, hvor han ville bede anden afdeling tage stilling til [min situation] og sidste CT-scanning, blev jeg henvist til venteværelset [en eftermiddag] og glemmt. Intet personale vidste, hvad jeg ventede på?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Fejlmedicinering, som så blev rettet på Skejby.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	Henvisning blev "sylvet".	Dårligt
31	Ja, det var ikke lige mit cpr-nr. og min journal, der var på skærmen.	Godt
	ID Kommentarer - B-AMB.	Fejlhåndtering
3	Jeg skulle hasteopereres, men lægen havde glemt et kryds, så det gav efterfølgende lidt bøvl (indtil det blev opdaget).	Godt
6	Forkert medicinering.	Virkelig godt
13	Indkaldelsen talte om to undersøgelser, der blev slået sammen, hvorfor undersøgelsen blev udsat. Reelt var der kun tale om en undersøgelse, udsættelsen altså overflødig. Jeg fik ved ankomst at vide, at jeg skulle have [en scanning]. Det forstår jeg ikke, da jeg allerede havde fået udført [en scanning]. Det viste sig at være en fejl. Jeg skulle have [scannet noget andet]. En ihærdig sygeplejerske fik dog udredt fejlen.	Virkelig godt
36	[Rutinekontrol]. Læge var uinteresseret i alt. Jeg plejer at skulle fortælle om min tilstand. Det gad han ikke høre, og gik midt i det hele. Ville heller ikke se mit medicinkort. Meget dårlig oplevelse. Første gang i seks år.	Intet svar
44	Blev ikke dækket nok ind af min medicin.	Virkelig godt
47	Havde en aftale i [ambulatoriet] bagefter, hvilket lige pludselig var før, hvilket vi ikke vidste.	Dårligt
51	For lidt indsigt i journalen for før i tiden. Jeg må ofte fortælle om tidligere undersøgelser og	Godt




Bilag 5

om resultatet af disse. Det burde de have læst i journalen inden mit besøg.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 52 | Noget af udstyret kunne ikke sidde ordentligt fast. | Virkelig godt |
|  | 57 | Undersøgelse af bagsiden af hjertet blev aflyst. Jeg blev spurgt, hvilket medicin, jeg ikke kunne tåle. Jeg svarede [medicinform], fordi jeg under andre behandlinger på andet sygehus blev virkelig dårlig (narkose), og en mislykket infektion i håndledet. Derefter blev behandlingen aflyst, og jeg fik en udvendig scanning af hjerteklappen. Meget lidt information under behandlingen. | Godt |
|  | 67 | Lægen havde ikke læst journalen, inden jeg kom ind. Måtte selv fortælle, hvad årsagen var. | Dårligt |
|  | 83 | Tvivl, om det var min hjerteoptagelse, der blev vurderet, pga. uoverensstemmelse med dato på anfald på optagelsen. | Dårligt |
|  | 90 | Personalet er utroligt venligt og engageret. Så man føler sig virkelig i gode hænder. | Intet svar |
|  | 91 | Man havde glemt at underrette mig om, at man havde ændret mit mødetidspunkt. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Fejlhåndtering


















- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 4 | Kommunikationen mellem [to afdelinger] var ikke god nok. Når jeg kontaktede én afdeling, og det gjorde jeg ofte, følte jeg at blive kastet fra den ene afdeling til den anden, uden noget resultat. Det er simpelthen ikke godt nok. Det undrer mig, at det skal tage tre dage at sende elektronisk resultat af min undersøgelse afdelingerne imellem. | Dårligt |
|  | 16 | Ambulatoriet glemte, at de havde lukket i [ferien], og aftalen var, at jeg skulle komme og få en ny recept på noget nyt medicin. Jeg vil tro, det var på grund af usædvanlig travlhed, men jeg talte med en sød sekretær. | Godt |
|  | 17 | Mine papirer blev væk. | Virkelig godt |

Hjertemedicinsk Afdeling B

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	Samlet indtryk
1	Jeg føler, hospitalet gør "alt" for mig.	Virkelig godt
3	Jeg har meget følt mig som en "prøveklud". "Nu prøver vi noget medicin", når det gav dårligt resultat på [organ]: "Så prøver vi bare noget andet". Desuden har jeg ikke brug for at få at vide, at de andre patienter, der har været der den dag, har det bedre end mig med de piller [].	Godt
ID	Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	Samlet indtryk
2	Det er trygt, at man imellem undersøgelser på ambulatoriet er orienteret om kontaktpersonens telefonnummer, og at man kan ringe, uden at det føles som ulejlighed.	Virkelig godt
3	Personalet var professionelle, lyttende og interesseret i mig, især min kontaktperson. Der var også en god kemi og en fin humor mellem hende og mig :-)	Virkelig godt
5	Jeg føler, at lægen mener, at jeg spilder hendes tid.	Dårligt
6	Som patient føler jeg mig meget tryk og i gode hænder. Informationsniveauet er virkeligt i top.	Virkelig godt
7	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
21	Jeg har næsten altid den samme kontaktperson, når jeg møder ind. Men jeg har ALDRIG haft den samme læge, så når lægen spørger, hvordan det er gået siden sidst. Siden sidst vi mødes? Har aldrig set dig før. Det kunne være dejligt, at man har den samme læge, nu når man for en indkaldelse i så god tid som seks måneder før. Så burde man da kunne planlægge det.	Godt
ID	Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
2	Det er ikke tilfredsstillende, at man sidder over for en ny læge hver gang, man møder op til kontrol/samtale, og man kan se, at de ikke har læst ens journal ordentligt (ikke alle). Har på det år jeg er kommet på afdelingen haft otte til ni forskellige læger. Derfor valgte jeg privat klinik.	Dårligt
4	Generelt set har jeg været tilfreds og følt mig i gode hænder. Men det er ikke acceptabelt, at et behandlingsforløb på over et år afsluttes med en telefonkonsultation, hvis hovedbudskab var, at de spørgsmål, jeg havde, kunne jeg nu stille til min praktiserende læge, og at min sag hos dem var lukket. Specielt ikke, eftersom der ved den foregående konsultation bestemt ikke var lagt op til, at de svar, jeg ville få ved telefonkonsultationen, var afsluttende. Det må være rimeligt, at behandlingen afsluttes med en personlig konsultation og en læge, der er til at forstå.	Godt
6	Det giver stor tryghed at tale med den samme kompetente læge hver gang. Tydeligt at han har kendskab til ens sygdomsforløb. Effektiv indgriben ved hjerteproblemer. Betød sikkert livsforlængelse. Tak.	Virkelig godt
11	Føler, at der er for lidt samarbejde mellem afdelingerne.	Godt
12	Jeg får indtryk af, at behandlingsforløbet er afhængig af hvilken læge, der arbejder på min mødedag. Det ville være trygt med samme læge under hele forløbet.	Godt
13	Jeg føler, at afdelingen sætter patienten i centrum og at de er meget kompetente.	Virkelig godt
16	Den kritik, jeg har, er hovedsageligt rettet mod, at jeg havde en ny læge HVER GANG. Ofte skulle de først læse min journal (noget af den, den er tyk), mens jeg sad der.	Intet svar
19	[] For [flere] år siden, hvor jeg havde hjerteflimmer, var de ikke lydhøre, og [jeg] havde en meget dårlig oplevelse. Jeg skulle have stødt, måtte jeg vente [nogle] måneder, fordi de ikke tog det seriøst fra starten. Det var en meget dårlig oplevelse.	Godt
23	Jeg er i tvivl om, om det er den ene eller anden afdeling, der er "ansvarlig" for, at jeg ikke pr. automatik blev bedt om at [blive testet] ugentligt op til operationen. Opdagede selv kravet, så	Godt

Bilag 5

	ingen skade sket, men!	
	24 Kunne slet ikke informere mig. Noget andet end det, jeg oplevede.	Virkelig godt
	32 Få mere besked om den medicin, man tager for blodprop i hjertet. Medicin standardpakke eller? Gerne en konditest efter et år (pumpeeffekt)!	Virkelig godt
	33 Der er for dårlig kontinuitet i behandlingen. Der er ingen (synlig) kontaktperson, der følger behandlingsforløbet. Der er specielt alt for mange forskellige læger, der er inde over forløbet. Ingen kender rigtigt mit sygdomsforløb.	Godt
ID	Kommentarer - B-AMB.	Samlet indtryk
	2 Jeg har kun været på ambulatoriet [få] gange. Søde og venlige mennesker, men jeg forlod stedet uden en fornemmelse af, hvad der så skulle ske. Kontrol? Person, jeg kunne træffe, hvis der opstod problemer, tvivl osv.?	Godt
	5 Jeg har altid fået en god behandling.	Godt
	7 Logistikken helt i top!	Virkelig godt
	13 Jeg har været til temmelig mange undersøgelser. Det er lidt svært at forstå sammenhængen. Desuden synes jeg, at det er svært at få besked om resultater af undersøgelser, som ambulatoriet har sendt mig til andre steder. Fået [lidelse] i forbindelse med [undersøgelse på andet sygehus]. Ualmindelig lang ventetid på at få nummer på dette, selvom det generer. Ventetid på [undersøgelse af denne lidelse] ca. 6 måneder.	Godt
	16 Vi bliver altid mødt af venlige og dygtige læger og sundhedspersonale i det hele taget. Skejby er et SUPER GODT sygehus, både mht. indretning og fagpersonale!	Virkelig godt
	20 Vores søn blev opereret [], da han var [meget lille]. Vi fandt alt personale yderst kompetent, søde og imødekommende UNDTAGEN i den afdeling, hvor vores søn skulle have taget blodprøver mm. inden operationen. Sekretæren brasede ind og var tydeligvis sur, noget med at hun snart ville have pause. Hun smækkede med døren, da hun gik. En ældre sygeplejerske/laborant undskyldte. Den unge mand, der skulle lave prøverne, trængte også til pause, var sur, meget lidt imødekommende og havde ikke styr på forskellige ting i forhold til de prøver, han skulle lave. Det endte med, han gik, og den ældre erfarne, og søde, sygeplejerske/laborant fik hjælp af en ung kvinde til at lave prøverne, og vi følte os igen trygge. Det var en rigtig trøst start på et indlæggelsesforløb, som vi i forvejen var nervøse og bekymrede over, og ikke acceptabelt, når man står med et lille barn []. Den afdeling bør få kigget på deres arbejdsmiljø.	Virkelig godt
	23 Vi blev faktisk utroligt overraskede over den gode behandling, information, personalet osv. Alt var utroligt godt og tilfredsstillende. Utroligt godt behandlingsforløb, dygtige læger og smilende sygeplejersker. Mere end vores forventninger. Det kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
	25 Jeg har kun oplevet en professionel og venlig behandling.	Virkelig godt
	29 En overlæge oplyste, at han var stresset i dag, fordi han havde brugt lang tid på at finde nogle kabler til noget udstyr. "Det kan ikke passe, at der ikke er billigere folk til at finde det", sagde han, og det er jeg nok enig i.	Godt
	31 Det drejede sig om en enkelt kortvarig undersøgelse, og vi var blevet informeret om forløbet/undersøgelsen pr. brev, så vi følte os alt i alt trygge ved undersøgelsen. Altså var det en rigtig fin oplevelse. Både for os som forældre og for vores søn, der pga. de uddybende informationer var velforberedt.	Virkelig godt
	34 Det er jo ikke personalet, jeg ønsker at kritisere, men de har bare ikke tid nok, man føler, man skal være ude, inden man nåede at komme ind. Så glemmer man nemt sine spørgsmål.	Godt
	35 Der var styr på det hele.	Virkelig godt
	36 Angående kontrol af pacemaker: UG til ham, som tog sig af mig og forklarede.	Godt
	37 Vi møder ikke så mange forskellige personaler, da vi er heldige at møde samme læge hvert år. Det letter kommunikationen betydeligt. Det er en stor luksus at møde den samme læge hvert år, og hvis det er muligt for andre, kan det meget varmt anbefales.	Godt

✎	42 Det undrede mig, at der ikke var kontakt til hjemmemonitoreringsenheden, da der var tale om undersøgelse vedrørende pacemaker.	Virkelig godt
✎	54 Jeg har oplevet, at læge NN IKKE lyttede til mig. Han har lavet et referat, der er fuld af fejl. Det har haft meget store konsekvenser for mig, da sygedagpengekantoret tror, at jeg er hypokonder og bare skal motiveres for at blive rask. Udover at han ikke lyttede, synes jeg, at han talte ned til mig. Alt andet personale var jeg meget tilfreds med. :)	Intet svar
✎	56 Altid perfekt. Skejby.	Godt
✎	65 Har været i forløb i mange år, så kender rutiner og personale :)	Virkelig godt
✎	67 Ca. tre måneders ventetid. Blev indkaldt [i sommeren] og har endnu ikke fået svar, og [det er flere måneder siden].	Godt
✎	68 Vi havde en fin scanning af patientens hjerte, og vi fik endvidere en scanning af [forældrenes] hjerter i samme forbindelse. Der var forståelse for dette ønske, og vi oplevede ingen modstand i forhold til dette. I det hele taget har vi næsten udelukkende oplevet imødekommende, professionelt og kompetent personale på Skejby's hjerteafdelinger. Ved efterfølgende kontrol på andet sygehus fremgik det tilsyneladende ikke af de fremsendte papirer fra Skejby, at patienten eksempelvis var trappet ud af hjertemedicin (blodtryksnedsættende). Kommunikationen eller mangel på samme mellem sygehusene virker umiddelbart som det eneste ankepunkt, jeg kan komme på.	Virkelig godt
✎	71 Jeg følte mig rigtig godt tilpas sammen med den sygeplejerske, som jeg anså for at være kontaktpersonen.	Virkelig godt
✎	73 Jeg har fået en særdeles god behandling, men resultatet/konsekvensen af undersøgelsen var lægerne fra den ene afdeling og den anden afdeling ikke enige i. Med hensyn til, om det var forsvarligt for mig fortsat at være [donor].	Virkelig godt
✎	74 Jeg var til kontroltjek vedr. pacemaker. Havde selv bedt om det pga. gener. Havde en rigtig god oplevelse, der gav tryghed, i modsætning til første besøg efter operationen, hvor det virkede lidt utrygt, fordi min pacemaker var en ny model for personalet.	Godt
✎	76 Jeg er godt tilfreds og tryk ved min behandling.	Godt
✎	89 Har ikke opdaget nogen fejl og er altid blevet godt [behandlet]. Tak for det.	Godt
✎	90 Jeg synes, man skal oplyse om, hvad der skal ske, når man får en indkaldelse.	Virkelig godt
✎	92 Var virkelig godt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	8 Første mødedag blev jeg sendt hjem [om eftermiddagen]. Jeg mødte [om formiddagen]. Ved anden mødedag mødte jeg [om morgnen] og blev opereret [om eftermiddagen]. Når man møder fastende, er det lang ventetid. Behandlingen er meget professionel.	Godt
✎	13 De fandt hurtigt ud af, at jeg kunne komme på andet sygehus og blive opereret.	Godt
✎	16 Jeg fik alt forklaret, og alle andre involverede blev underrettet, og nye tider blev bestilt, så det passede ind i mit privatliv.	Virkelig godt
✎	18 Jeg har kun ros, masser af ros!	Virkelig godt



Hjertemedicinsk Afdeling B

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

ID	Kommentarer - AEKKO - EKKOKLINIKKEN	Samlet indtryk
2	Jeg fik information ved at kontakte min læge.	Godt
ID	Kommentarer - AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	Samlet indtryk
3	Jeg bryder mig ikke om, at sygeplejerskerne prøve at skyde skylden for mine hjerte problemer over på, [at jeg har en syg pårørende]. Det er ikke det, jeg har behov for at tale om, når jeg er til kontrol.	Godt
ID	Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	Samlet indtryk
3	God information, jeg blev draget med ind i beslutningerne. Kunne dog godt savne lidt medicinsk opfølgning, men blev orienteret om mulighederne for at vende tilbage, hvis nødvendigt.	Virkelig godt
4	Den sygeplejerske, som var min kontaktperson, var yderst venlig og imødekommende, og hun virkede meget forstående og indlevende i forhold til årsagen til mine konsultationer på ambulatoriet. Ligeså gav hun mig flere gange telefonisk svar på nogle tvivlsspørgsmål, jeg havde rejst vedrørende min behandling.	Virkelig godt
6	Virkelig rigtig godt.	Virkelig godt
20	Ikke udover at jeg synes, at informationen er god og til at forstå.	Godt
ID	Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
2	Et eksempel: Efter [næsten et år] fik jeg først at vide, at [medicinen] behøvede jeg kun at tage, når jeg fik anfald. Jeg havde gået og taget det [dagligt] og døjede faktisk med lige lavt nok blodtryk og puls. Det er bedre nu.	Dårligt
4	Informationen gik meget på, hvad næste skridt ville være og ikke så meget på fremtiden, og hvad jeg kunne forvente, når behandlingen var slut. Derfor er jeg nu strandet med en lang række spørgsmål.	Godt
7	Informationen vedrørende Marevan [] burde have et tydeligt afdramatiserende islæt. Marevan giver kun en ganske lidt øget risiko for udsivning fra allerede eksisterende steder, og skaber ingen nye. Kun hvis INR utilsigtet kommer alt for højt op [], vil udsivningen kunne få karakter af blødning. Marevan er altså ikke årsag til hjerneblødning. Det er uklart (også for nogle af lægerne), om [medicin] kan forhindre/modvirke nye anfald af hjerteflimren/flagren. Det er derimod klart, at [anden medicin] reducerer pulsen (og blodtrykket), om nødvendigt. For en patient uden risikofaktorer og som er [behandlet] er der vist ingen indikation for [], når der ikke er hjerteflagren.	Virkelig godt
9	Meget grundig information fra sygeplejer og læge.	Godt
12	Jeg ville gerne have en udskrift af journalen og opsamling af forløbet. Kan være i tvivl om, jeg har misset noget.	Godt
15	Stod foran en operation af ny hofte. Fik meget kontant at vide, at det skulle udsættes. Ved sidste besøg blev der givet besked om, at jeg kunne opereres, og at operationen var vellykket.	Virkelig godt
31	Jeg mangler at være tilknyttet en bestemt læge og sygeplejerske, så jeg føler mig tryk i mit behandlingsforløb.	Godt
32	Alt i alt rigtig god/god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B-AMB.	Samlet indtryk
2	Blev løbende informeret i ambulatoriet.	Godt

9	Meget god.	Godt
13	Dårlig information om undersøgelsesresultater fra andre afdelinger/sygehuse.	Godt
14	Jeg fik efter undersøgelsen mundtlig information om resultatet og mener, at jeg blev lovet skriftlig information også. Det har jeg ikke fået.	Virkelig godt
18	Jeg får indkaldelse til undersøgelse en gang om året. Det er meget ukompliceret. Jeg har ikke brug for yderligere information og opfølgning.	Godt
19	Det brev, jeg fik, var meget lægefagligt, og det efterlod mig i tvivl om, hvorvidt jeg var ok eller ej! Brevet fra min egen speciallæge var langt mere informativt.	Godt
20	Vi fik bogen om medfødte hjertefejl under indlæggelsen på A7. Den kunne vi med fordel have fået allerede, da patienten var til forundersøgelse i ambulatoriet, hvor det blev besluttet, at han skulle opereres.	Virkelig godt
22	Jeg skulle komme til samtale angående min sygdom. Ind kom en ung læge. Han havde læst om mig, og set, hvor gammel jeg var. Han talte ned til mig, og talte, som om jeg var et barn. Hvor er det nedværdigende.	Dårligt
23	Selve informationen før, under og efter vores besøg har været uddybende og forståelig.	Virkelig godt
30	Vi fik kun lidt skriftlig information, snarere en henvisning til nettet, men det var også ok.	Virkelig godt
34	De har for travlt. Man føler ikke, man er noget værd.	Godt
36	God: [information]. Drejer sig kun om kontrol af []. LÆGEN var stresset og ubehagelig.	Godt
38	Jeg hører til typen, der spørger, hvis jeg er i tvivl.	Virkelig godt
44	De var gode til at tage sig tid til spørgsmål, så der ikke blev skabt unødvendig utryghed.	Godt
54	Dårlig, fordi NN ikke havde hørt efter, hvad jeg sagde. Derfor er hans vejledning ubrugelig for mig.	Intet svar
55	Overfladiske informationer.	Godt
56	Altid perfekt, Skejby. Top ti.	Godt
58	Jeg mangler den skriftlige information efter en operation, indlæggelse m.m. evt. per mail.	Virkelig godt
71	Jeg var virkelig glad og rørt over en læges kontakt kort efter MR-scanningen: Da jeg var ved at tage overtøjet på, kom han gående med raske skridt og et meget venligt udtryk. Han sagde, at jeg havde fine kranspulsårer, og at det kunne jeg være stolt over. Han sagde videre noget om [ting] svarende til min alder.	Virkelig godt
74	Ærlig og tryghedsskabende.	Godt
75	Vi er kommet i Børneambulatoriet i [mange] år og går til løbende kontrol. Vi får altid god information om sygdommens forløb samt de mulige tiltag.	Virkelig godt
79	Lægerne er svære at få kvalificerede gæt ud af. Man kan kun få "fakta" at vide. Svar er ofte noget vævende.	Godt
82	Jeg var på forhånd klar over, hvad der skulle ske.	Godt
88	De sidste to gange i ambulatoriet var informationen mere fyldestgørende.	Virkelig godt
90	Man kunne godt fortælle noget om livsstil i forhold til det, man fejler. Jeg har naturligvis selv læst om kost og motion. Især i forhold til motion kan man være i tvivl om, hvad der er godt for én.	Virkelig godt
92	Var virkelig god!	Virkelig godt
93	Nej, NN er selv læge.	Virkelig godt

Bilag 5

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	10 Skiftende læger, som skulle læse journal i mit nærvær.	Virkelig godt
	16 Måske mindre skriftlig, så den mundtlige information kunne være af flere gange, da blodpropper i hjertet slår benene totalt væk under en, især i starten.	Virkelig godt











Hjertemedicinsk Afdeling B

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

ID	Kommentarer - AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	Samlet indtryk
1	Kun tilfredshed.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	Samlet indtryk
3	Kender ikke info [givet] til min egen læge, da jeg ikke har været der siden.	Virkelig godt
4	Alt er forløbet planmæssigt efter en tilrettelagt behandlingsbestemmelse (skriftlig), og evt. ændringer i det planlagte forløb er blevet givet til mig på telefon med passende lang varsel. Alle, som jeg har haft kontakt med, såsom receptions personale, sygeplejersker og læger har været særdeles venlige og forstående.	Virkelig godt
6	Jeg synes godt, at man kunne få målt blodtrykket noget oftere, da man får mange forskellige piller.	Virkelig godt
15	Har altid fået en fantastisk god behandling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
1	Jeg tror, at alt var godt.	Virkelig godt
2	Utrygheden kom, fordi jeg ikke blev orienteret godt nok om atrieflimmer. Var nervøs for at få en blodprop, fordi jeg havde anfald, der varede [lang tid]. Blev ikke engang ordineret [medicin]. (Det gjorde egen læge). P.S. Fik en blodprop [i sommeren].	Dårligt
4	Mellem mine besøg har jeg enkelte gange benyttet mig af muligheden for at ringe til ambulatoriet. Det har været godt og trygt, og jeg har hver gang fået gode kompetente svar. Efter det besøg, der viste sig at være den sidste, havde jeg to gange kontakt med ambulatoriet og ventede derudover på resultatet af nogle prøver. Der har ikke været noget forløb efter telefonkonsultationen.	Godt
12	Send journaludskrift af mit forløb i jeres afdeling.	Godt
18	Jeg var på klinikken mange gange, men man fandt aldrig ud af, hvorfor jeg var træt og tabte mig. Ved mit besøg [i efteråret] fik jeg at vide, at jeg ikke skulle komme mere. Årsagen var, at min egen læge havde henvist mig til en specialist.	Godt
20	Jeg har været rigtig glad for at komme. Jeg har fået fortalt meget, og fået mine egne spørgsmål besvaret. Jeg har følt det som en trykthed efter min blodprop.	Virkelig godt
24	Som jeg har fået det oplyst, så ved man ikke præcis, hvorfor hjerteflimmer kommer, og hvad man skal/ikke skal, efter at rytmen er kommet på plads. Derfor har jeg heller ikke kunnet få klare svar! Sådan er det jo.	Virkelig godt
32	Gerne en konditest.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B-AMB.	Samlet indtryk
12	Årlig kontrol af en pacemaker.	Godt
23	Det hele var utrolig godt og tilfredsstillende.	Virkelig godt
44	Det har været rigtig dejligt, at man bare har kunnet ringe til ambulatoriet og få en snak med sin kontaktperson.	Godt
49	Det var bare [kontrol], så der var ikke så meget at snakke om, da alt var i orden.	Virkelig godt
54	Det har været særdeles stressende at samarbejde med Sygedagpengekantoret, da NN skrev: "Patient føler sig i øvrigt sund og rask". Jeg har ikke selv fået tilsendt referatet, derfor kunne	Intet svar

Bilag 5

jeg ikke forstå, at min sagsbehandler talte til mig, som om jeg var rask (men doven). Jeg er ikke rask!




















 63	Hos praktiserende læge efterfølgende var der ikke modtaget svar.	Intet svar
 66	Kunne godt tænke mig, at det var den samme læge hver gang.	Godt
 70	Til at begynde med er man nok altid lidt usikker på, hvad man må og kan rent fysisk, men det forsvinder med tiden.	Virkelig godt
 71	Jeg undrede mig over, at der gik godt to måneder fra mit besøg, til jeg fik skriftligt svar. Jeg have forstået, at det ville vare ca. 14 dage. Gevinsten var, at jeg i al den tid kunne glæde mig over den mundtlige information. I stedet for samtidig at have angst for, hvad der evt. var galt i mine lunger.	Virkelig godt
 74	Jeg så frem til andet besøg efter første gang, hvor jeg ikke var helt så tryk.	Godt
 76	Der gik for lang tid, inden en udskrift kom til egen læge og andet sygehus.	Godt
 78	Har ikke haft brug for hjemmepleje, da det er [en ung patient]. Det var en undersøgelse i forbindelse med [fødsel]. Der har ikke været brug for at informere egen læge.	Virkelig godt
 89	Jeg har haft [nogle] blodprøver og har ikke haft nogen støtte efter udskrivelsen. Kun snak af minde betydning [].	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 13	Det blev ikke gjort klart, om jeg kunne tage nogen former for P-piller, eller om det var vigtigt, at jeg dyrkede motion.	Godt
 18	Alt er i fineste orden, så jeg er en tilfreds kunde i jeres butik.	Virkelig godt























Hjertemedicinsk Afdeling B

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

ID	Kommentarer - AEKKO - EKKOKLINIKKEN	Samlet indtryk
1	[Næsten et år] før besøget modtager jeg et brev med oplysninger om tid og sted. Jeg skal blot sætte mig i venteværelset, og der sidder jeg i ca. 15-20 minutter. Så bliver jeg kaldt ind af en læge, der foretager undersøgelsen, der varer i ca. 15-20 minutter. Hun siger, at det er i orden, og at vi godt kan vente [nogle] år til næste undersøgelse. Jeg forlader klinikken og konstaterer, at jeg ikke har overskredet den time, som jeg betalte forud i parkeringsautomaten. Upåklageligt, hvad mere kan jeg sige!	Intet svar
2	Jeg er tilfreds.	Godt
ID	Kommentarer - AHHKLI - HJERTE-OG BT-KLINIKKEN	Samlet indtryk
1	Altid venligt personale.	Virkelig godt
2	Jeg kunne tænke mig at føle mig som en person og ikke kun et tilfælde. Det er de gode til på Afdeling A.	Dårligt
4	Jeg synes, det er rart, at det er den samme sygeplejerske, man møder hver gang, man kommer.	Godt
5	Har aldrig haft/fået et kontaktkort.	Godt
6	Jeg har været særdeles godt tilfreds med behandling og undersøgelse i ambulatoriet. Dygtige, kompetente og meget venlige ansatte. UG med kryds og bolle.	Virkelig godt
7	Det er fint.	Godt
ID	Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	Samlet indtryk
1	Der var ferie (mandefald) på afdelingen. Men det tog det resterende personale med ophøjet ro og ekstra gåpåmod :)	Godt
2	Min kontaktperson er rigtig godt til at lytte, orientere og forklare. Bl.a. om erfaring med andre med samme sygdom og de "tegn", som kroppen sender.	Virkelig godt
3	Synes godt om, der var vand, kaffe/te, men især at der var frisk frugt. :o)	Virkelig godt
4	Laboratoriet kunne ikke fuldkommen, men dog i nogen grad og godt nok til at leve med, afhjælpe de kraftige bivirkninger, jeg døjede med pga. den medicin, jeg fik for min lidelse.	Virkelig godt
6	Det ville være rart med en information eller lignende tættere på indgangen.	Virkelig godt
7	Jeg følte mig meget tryk efter samtalerne med lægerne.	Virkelig godt
9	Der kunne godt være lidt flere blade at vælge imellem, imens man venter i venteværelset :)	Godt
12	Jeg synes, at ambulatoriet udstrålede empati. De kunne tale om svære ting på en varm måde uden at miste det faglige. Jeg vil meget opfordre Region Midtjylland til at værne om "ånden" på Iskæmiklinikken. Andre afdelinger kan lære meget (ved jeg af erfaring) af "ånden" på Iskæmiklinikken. Det er noget, man skal ville. "Ånden" er en del af lindring og helbredelse.	Virkelig godt
13	Især rigtig godt sygeplejerspersonale. Venlige og kompetente ansatte.	Virkelig godt
18	Holde helt 100 procent styr på indkaldelser.	Godt
19	Jeg mener, at lægerne går mere op i, hvordan man har det, uden at gå i dybden. For eksempel, om der er ting, der plager patienten, udover blodprøver og EKG.	Dårligt
22	Kortere ventetid tak.	Godt

Bilag 5

	23	Jeg synes godt om det hele.	Godt
ID Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK			Samlet indtryk
	1	Jeg synes, at ambulatoriet var godt.	Virkelig godt
	2	Mere smil på læben.	Dårligt
	4	Slut altid af med en personlig konsultation efter et længere behandlingsforløb! Modtagelsen ved første konsultation var derimod virkelig god.	Godt
	5	Der går alt for lang tid fra undersøgelse til svar på denne (omkring halvanden måned), hvilket den henvisende læge kan bekræfte.	Godt
	6	Fik dig til at føle sig velkommen og som et menneske. I stærk modsætning til [to andre sygehuse], hvor patienter opfattes som irriterende idioter, hvor lykkepiller og Pamol er den effektive medicin.	Virkelig godt
	7	Gøre bedre: Oplyse om muligheden for at få DC-konvertering straks, når 48-timers grænsen ikke er overskredet. Dette kan en patient udnytte ved at overvåge sin puls (der tænkes på en patient, hvor der er mange måneder mellem anfald). Oplyse om, at DC-konvertering anses for en midlertidig løsning, fordi omkring 80 procent får tilbagefald inden for et år. Oplyse om ablationsbehandling, idet Dansk Cardiologisk Selskab anbefaler denne behandling som første valg ved normal hjerteflagren.	Virkelig godt
	9	Meget omhyggelige personer jeg har været i hænderne af. Ambulatoriet meget utidssvarende indrettet.	Godt
	10	Ingen bemærkninger.	Virkelig godt
	14	Jeg synes, at vi er blevet godt underrettet, og det har både været til mig og min familie. Håber, det kan bruges.	Virkelig godt
	17	Tiden mellem mødetidspunkt og lægesamtale for lang.	Godt
	22	Da jeg blev sendt til ultralydsscanning af lægen og skulle have kontrastvæske, nægtede lægen dér at give mig dette, og var meget uhøflig og flabet. Jeg fik den besked, at jeg ikke fejlede noget og bare spildte hans tid.	Godt
	23	Det er rigtig rart at komme på Trombose Klinikken, og personalet er fantastisk!	Godt
	25	[Jeg har været patient på en afdeling flere gange]. Altid har jeg været meget glad og tryk, når jeg først var "inden for murene". Derefter [besøgte jeg regelmæssigt] anden afdeling i flere år. Men pludselig var der en læge [], der mente, at nu kunne jeg nøjes med min egen praktiserende læge (og han er meget kompetent, så det er ok). Men så begyndte jeg at få blandt andet vejrtrækningsproblemer, og straks sendte min læge mig videre i systemet. Og efter en uge blev jeg indkaldt, undersøgt [] og lyttet på og fik forklaret etc. [] [Over et halvt år efter] blev jeg tjekket godt og grundigt. I den forbindelse vil jeg gerne fremhæve undersøgelsen []. Aldrig har jeg mødt en læge (NN), der var så omhyggelig og god til at forklare, navnlig de ting der var lidt mere alvorlige. Så alt i alt har jeg virkelig kun grund til at være super glad og tilfreds og navnlig tryk, når der tages sådan "hånd" om én.	Virkelig godt
	26	Jeg synes, at jeg fik en rigtig god og meget professionel behandling gennem hele forløbet!	Godt
	27	Det var som at være på et femstjernet hotel. Maden var fin, en dejlig betjening af personalet. Der var slet ikke noget at klage over, så det var en skøn oplevelse. P.S. Det kan måske skyldes, at jeg er [ældre] og ikke tilhører den "forkælede årgang".	Virkelig godt
	28	Undersøgelse og igangsætning af behandling gennemført sammenhængende. Bravo!	Virkelig godt
	31	Ville gerne have, at det er den samme læge, der følger én, [det] gælder også sygeplejerske. Personalet prøver at gøre det så godt, som der er tid til, og det har de jo ikke for meget af.	Godt
	32	Tænder falder ud efter blodprop. Betændelse i mund. Kan gå ud over hjertet? [Pårørende er tandlæge] Tilskud til at få dem ordnet?	Virkelig godt

	33	En bedre tilrettelæggelse med større kontinuitet.	Godt
	ID	Kommentarer - B-AMB.	Samlet indtryk
	1	Der var en god atmosfære, men de kunne have fortalt hvorfor ventetiden.	Godt
	2	En del af de problemer, jeg har oplevet, skyldes MÅSKE, at jeg kom ind ad bagvejen. Jeg har samtidigt haft en [anden diagnose], og det var helt forrygende godt: hurtige og præcise forklaringer, klar besked (og datoer) om hele forløbet, fast kontaktperson. Det ENKELTE besøg var ok. Personalet informerede undervejs.	Godt
	7	En MEGET positiv oplevelse!	Virkelig godt
	8	Det er alt sammen så godt, hvis I læger ville lære at lytte til vi patienter. Det er nok rigtigt, at jeg har [hjerteproblemer], men det har aldrig generet mig. Det, der var galt, var, at jeg gik med et fremmedlegeme i mit luftrør. Jeg kunne pege nøjagtigt på, hvor det sad. Jeg kunne ikke få luft, så fik jeg bare at vide, at det er på grund af mit [hjerteproblem]. Det varede [flere] måneder, hvor det bare blev værre og værre. Men en nat, hvor jeg havde det rigtig dårligt og kom til at hoste, [hostede jeg fremmedlegemet op]. Så kunne jeg få luft igen, og efter [nogle] dage havde jeg ikke ondt mere. I stedet for alt det jeg har været igennem. Det havde været bedre at lytte til mig og stikke en kikkert ned i halsen, så havde I set det med det samme. I skal lære at lytte. Det gælder hele vejen igennem, for der er ingen, der har villet lytte til mig.	Godt
	10	Jeg syntes at alle, både sygeplejersker og læger, er ualmindelig søde, hjælpsomme og glade. Alt i alt en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
	11	Mødes altid med venlighed.	Godt
	13	Der er meget kort tid sammen med læger, og det kan være svært at nå at stille alle relevante spørgsmål.	Godt
	15	Godt.	Godt
	16	Vi oplever altid en venlig og imødekommende stemning. Vi bliver altid godt informeret, så alt i alt har vi kun ros tilovers for Skejby Sygehus.	Virkelig godt
	20	Rigtig sødt, imødekommende og empatisk personale. Det betyder rigtig meget.	Virkelig godt
	21	Alt i alt særdeles perfekt.	Virkelig godt
	23	Alt var simpelthen så godt. God behandling, information, tryghed, omsorg osv.	Virkelig godt
	25	Mit forløb har generelt været en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
	26	Tonen var venlig og let humoristisk, hvilket jeg synes godt om. Der var tid til at snakke lidt og tid til at svare på alle mine spørgsmål. En god oplevelse. Kompetent.	Virkelig godt
	27	For lang ventetid ved blodprøve.	Virkelig godt
	32	Jeg bliver [regelmæssigt] indkaldt for at få undersøgt min pacemaker. Var det ikke en idé at samle os [folk i omegnen] på Grenå Sygehus? Det ville spare meget tid og penge, som kunne bruges bedre. Det har kostet mange millioner at forbedre det store sygehus, som nu står næsten tomt. Flyt maskinen og en sygeplejerske. Lægen hverken ser eller hører vi noget til.	Godt
	33	Som [teenager] gider man ikke at sidde i et børneventeværelse.	Godt
	34	Når jeg har de samme personer til at undersøge mig hver gang er det super, men når der kommer en, der ikke ved noget som helst, og slet ikke bare har kigget i min journal, så er jeg sku ikke tryk, og det er under al kritik.	Godt
	36	Har bestemt tillid til, at man holder øje med mig. Jeg er kommet gennem [flere] år og har kun én gang følt mig dårligt behandlet (sidste gang af lægen).	Godt
	38	Jeg får svar på det, jeg spørger om.	Virkelig godt
	39	Rigtig gode faciliteter med videoforevisning for [mit lille barn], der slappede helt af og nær-	Virkelig godt

Bilag 5

mest nød undersøgelsen :)

✎ 40	Jeg har været godt tilfreds med behandlingen, jeg har fået i ambulatoriet, og har ikke nogen egentlige klagepunkter.	Godt
✎ 42	Meget positivt personale med tid til at lytte! Virker på alle måder kompetente.	Virkelig godt
✎ 44	De har altid gjort det trygt at være der. Jeg har aldrig haft det skidt med at komme der. STOR ROS TIL AMBULATORIET!	Godt
✎ 45	Undersøgelles- og behandlingsforløb er helt i top, men der mangler et tidssvarende booking-system. Da der kun kommer indkaldte patienter er det ikke rimeligt, at patienter indkaldes tre kvarter til en time før, der er læger tilstede. Er man lidt dårlig, sidder man meget tæt.	Godt
✎ 46	Godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 50	Det er altid en af de læger, jeg kender, der undersøger mig. Det er godt, de også er gode til at snakke med mig.	Virkelig godt
✎ 51	Rengøringen på gangene kunne godt i perioder være bedre. Der er ofte nullermænd på gulvet ved venterum og plads.	Godt
✎ 53	Ok.	Godt
✎ 54	Det ville have gjort en stor forskel, hvis læge NN havde LYTTET, havde skrevet et korrekt referat og hvis jeg havde modtaget referatet, samtidig med min sagsbehandler.	Intet svar
✎ 56	Flot Skejby.	Godt
✎ 57	Jeg synes, ud fra at der kommer mange patienter hver dag, så klarer personalet på Skejby Universitetshospital det meget fint, så fingeren op fra mig.	Godt
✎ 59	Jeg har følt mig velkommen og tryk.	Virkelig godt
✎ 61	Ambulatoriet skal notere sig det, hvis det viser sig, at patienten er kørestolsbruger.	Godt
✎ 62	Personalet var altid flinke og hjælpsomme og var gode til at underrette mig, hvis de ville blive en smule forsinkelse. Desuden følte jeg, at personalet var rigtig gode til at forklare deres syn på min tilstand og var åbne og ærlige i forklaringen af denne.	Virkelig godt
✎ 63	Skulle have været indkaldt til samtale som svipsede, hvilket jeg erfarede, da jeg ringede og forhørte mig.	Intet svar
✎ 64	Ved indlæggelse efter fjernelse af blodprop var det usædvanlig generende, at NATPERSONALE snakkede højt og grinede. Det var ulideligt.	Intet svar
✎ 66	De er meget venlige alle sammen.	Godt
✎ 69	Virkelig omsorgsfuldt, venligt og smilende personale, selvom de har travlt.	Virkelig godt
✎ 70	Jeg har kun oplevet det som en positiv oplevelse.	Virkelig godt
✎ 74	Smil fra receptionisten og en rolig atmosfære, selvom jeg ved, at der er travlt. Selve undersøgelsen: meget lyttende og positive personaler :-)	Godt
✎ 75	Vi møder altid professionelle fagfolk, som på en god og smilende måde får undersøgt patienten og formidlet resultaterne til os forældre. Vi er meget tilfredse og oplever meget sjældent ventetid. Stor tak til læger og sygeplejerskerne, som yder en stor indsats.	Virkelig godt
✎ 76	De taler direkte til mig og min mand og forklarer os om mit tilfælde. Der er altid en læge og en sygeplejerske til stede. De gør det godt.	Godt
✎ 77	Da det kun drejer sig om anden kontrol af [problem], var vi hurtigt ude af huset igen!	Godt
✎ 80	Der findes ikke handicappoletter på alle ambulatorier. Jeg [er bevægelseshæmmet], efter operationen for dårligt blodomløb. Opereret for [flere] år siden.	Virkelig godt

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 85 | Det har været meget positivt, at det har været den samme læge og sygeplejerske under hele forløbet. De har begge gjort et godt stykke arbejde, så jeg er yderst tilfreds med forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ 87 | Synes, det var dejligt, at man kunne maile med lægerne, fik svar, og det var fleksibelt, når man ikke havde mulighed for at ringe i telefontiden. | Virkelig godt |
| ✎ 90 | Jeg synes, at lægerne er rigtig gode og villige til at forklare om ens sygdom på en måde, så man forstår det. Jeg synes, at der gik lang tid, fra jeg fik taget blodprøven, til jeg fik svar, [nogle] uger []. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 2 | Tak, alt var godt. | Godt |
| ✎ 5 | Jeg oplevede alt i alt en god og opmærksom behandling fra al personale. Jeg oplevede, at man havde tid til at forklare mig om forløbene og samtidig fuldstændigt besvare mine spørgsmål. | Virkelig godt |
| ✎ 7 | Forløbet, to besøg i ambulatoriet, foregik noget så fint og hurtigt, at jeg ikke får hæftet mig ved de enkelte elementer. Det eneste og "største" problem var måske at finde afdelingen, hvilket nok skyldtes, at jeg gik "kældervejen". | Virkelig godt |
| ✎ 9 | Dejligt sundhedsvæsen. Stor ros for smil og imødekommenhed. TAK :-) | Virkelig godt |
| ✎ 10 | Jeg har et fint samarbejde med personalet på ambulatoriet! | Virkelig godt |
| ✎ 11 | Meget god og behagelig oplevelse alt i alt. | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Først for et par gange siden fik jeg at vide, efter at have været der mange gange, at patienten ikke må være i solen []. Jeg var dybt rystet, da der var gået flere somre. | Godt |
| ✎ 14 | Jeg har været utrolig glad over hele mit behandlingsforløb. Derfor er der kun roser til hele forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ 15 | Følg op på senere behandling. | Virkelig godt |
| ✎ 16 | Sygehuset, altså mit amts sygehus, har ingen skønne lokaler at prale af eller flotte arkitekt-tegnede møbler, men den ekspertise og faglighed de ansatte udviser, det er guld værd, for en der er i krise. Og viljen til at løse pludselige problemer, der støder til, ja så bliver jeg stolt på deres vegne. Og at afdelingen har et sådant personale, det bør I tænke dybt over og besparelse ikke der, så må I se andre steder, måske i toppen | Virkelig godt |
| ✎ 18 | Behold endelig det personale I har. Det er et superhold. Men jeg synes, det er for galt, at man skal betale for PARKERING. | Virkelig godt |

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

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

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

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

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

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

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