

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Lungemedicinsk Afdeling LUB
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
	Undersøgelses-/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.....	91
	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:	401
Besvarelser fra afdelingens patienter:	244
Afdelingens svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

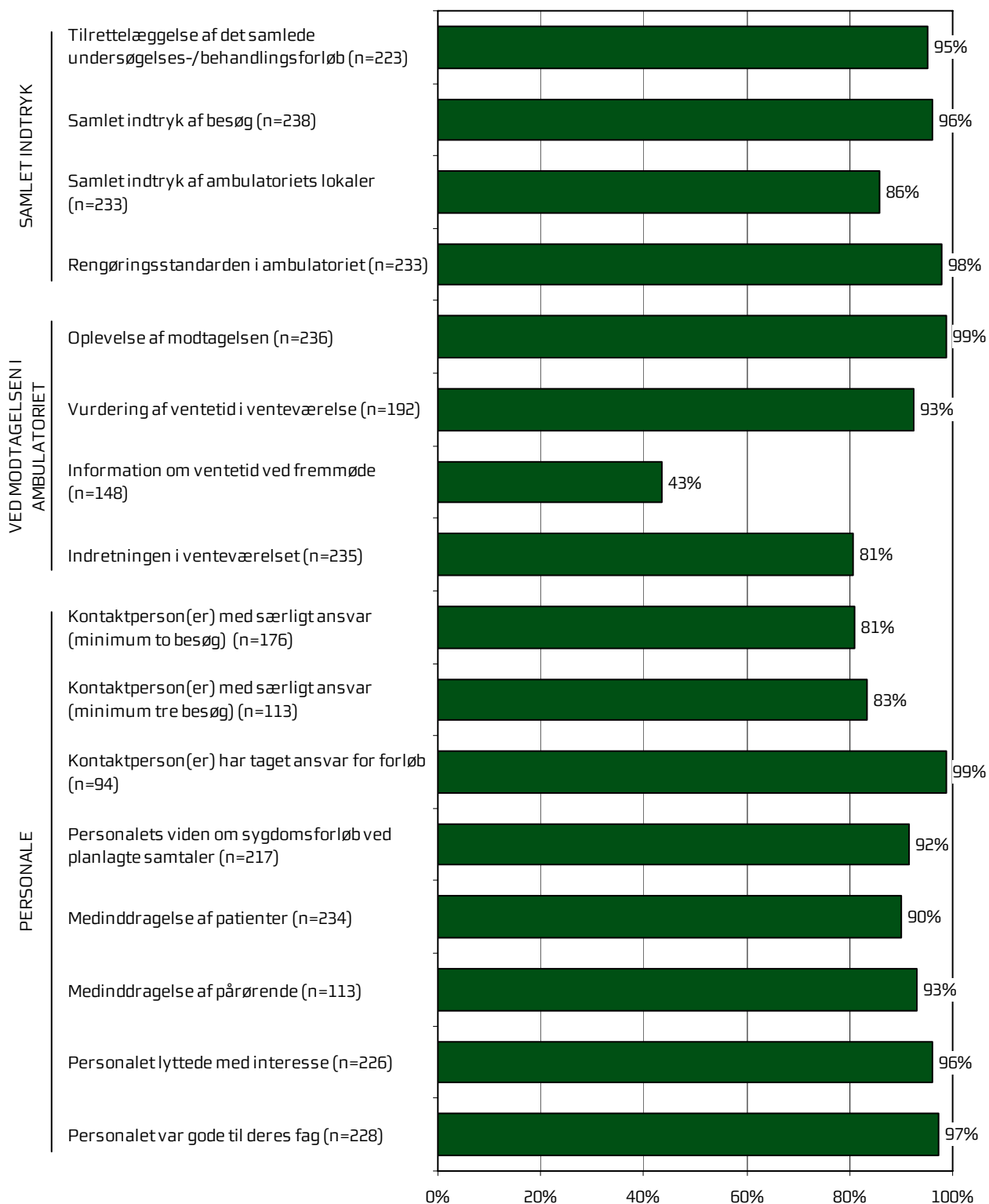
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

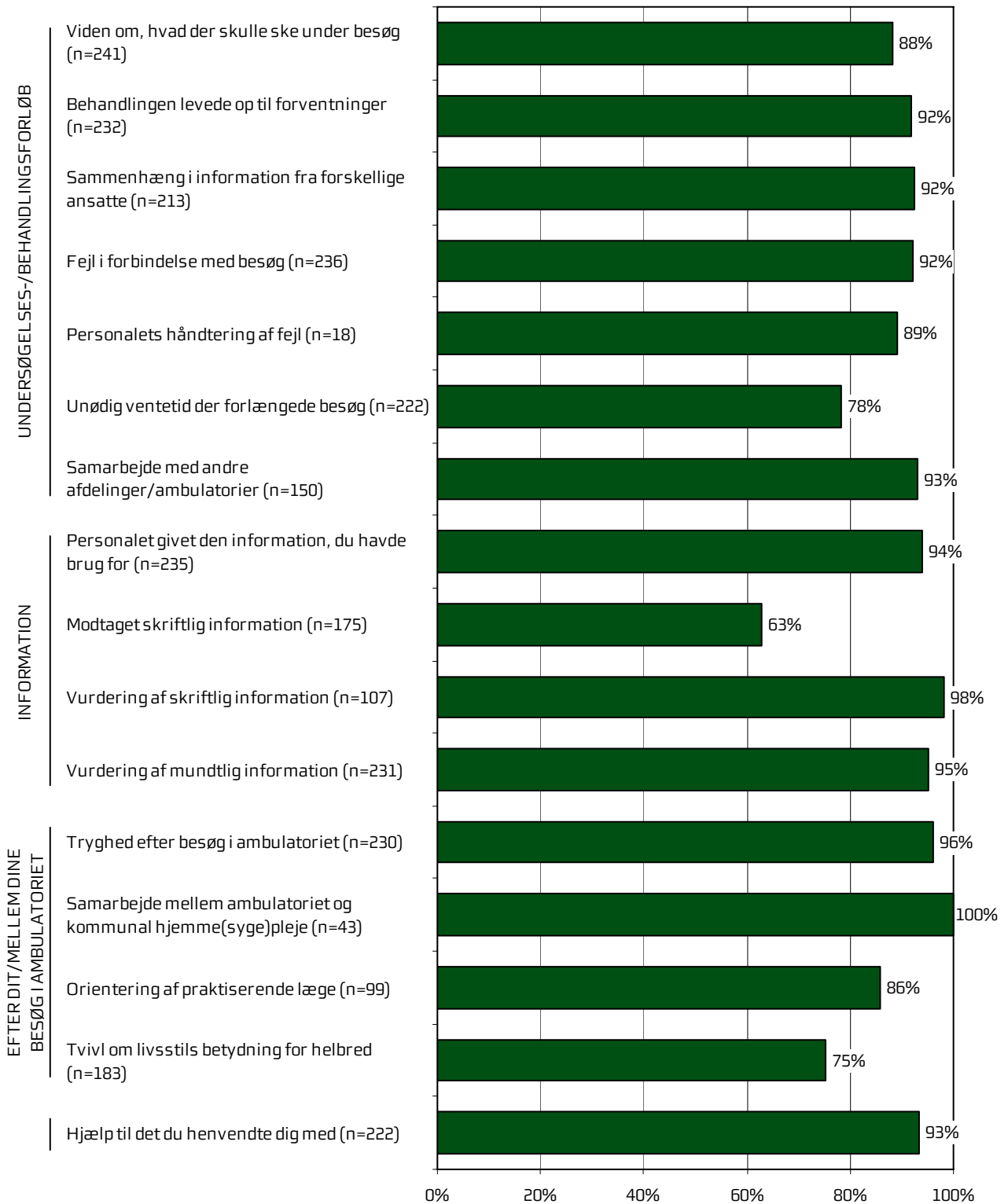
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2010-tallet er for: Lungemedicinsk Afdeling B

2009-tallet er for: Lungemedicinsk Afdeling B

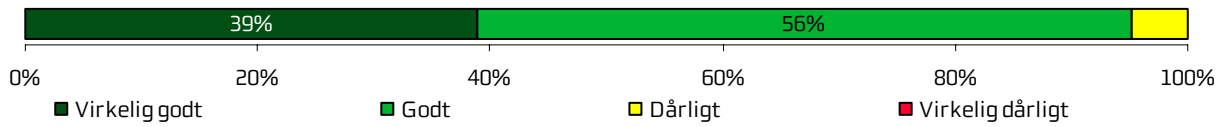
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

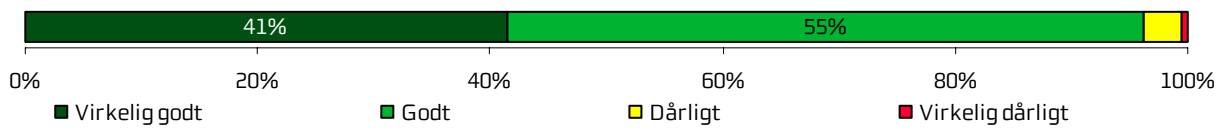
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

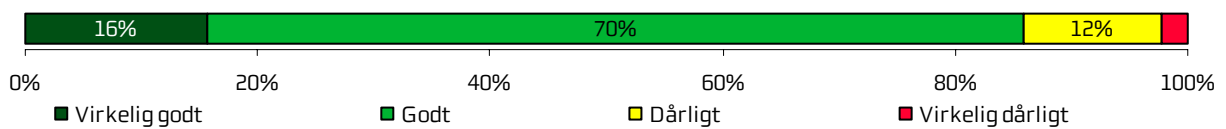
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=223)



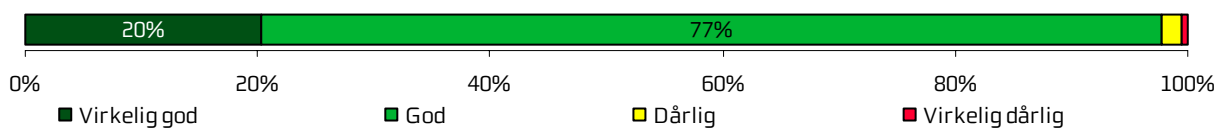
Samlet indtryk af besøg (n=238)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=233)



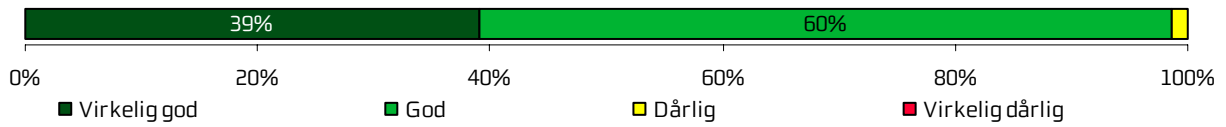
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=233)



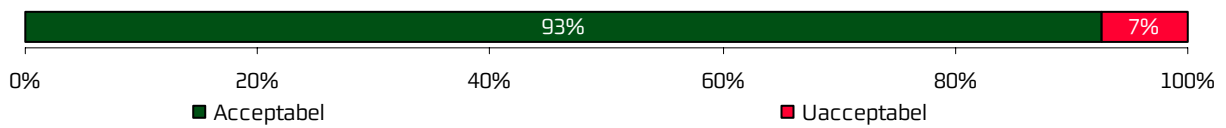
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	93 %	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	94 %	99 % *	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	86 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

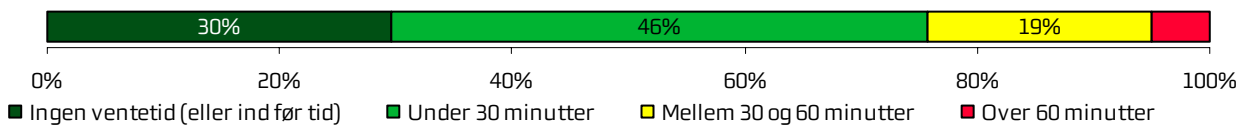
Oplevelse af modtagelsen (n=236)



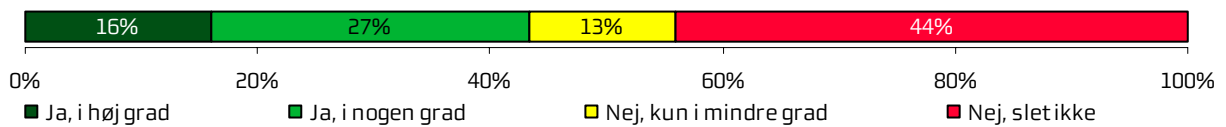
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=192)



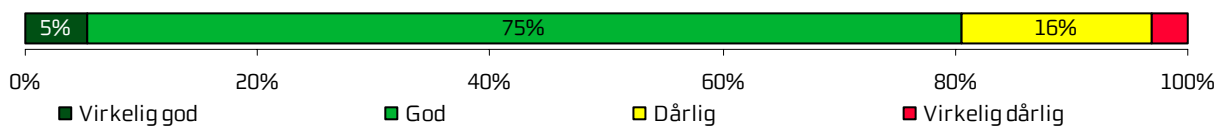
Længde af ventetid i venteværelse (n=225)



Information om ventetid ved fremmøde (n=148)



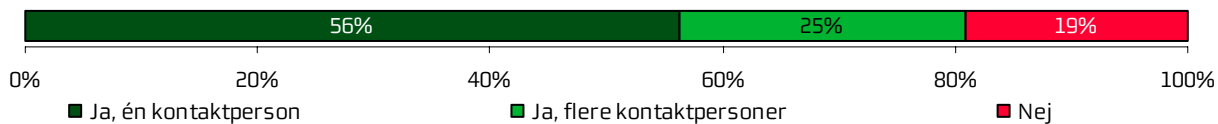
Indretningen i venteværelset (n=235)



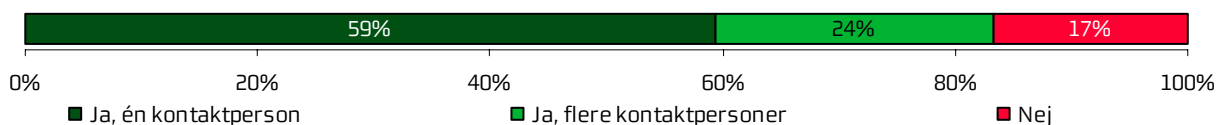
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	88 %	-	97 % *	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	47 %	37 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	82 %	64 % *	93 % *	68 % *	81 % *

Personale

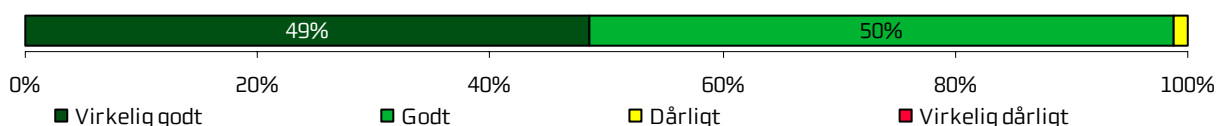
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=176)



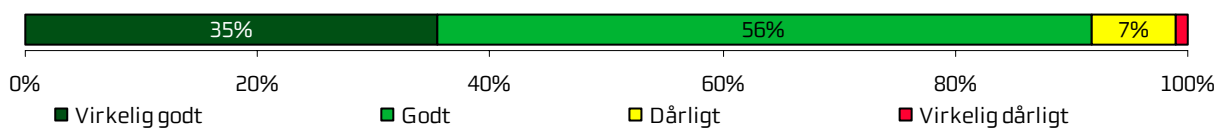
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=113)



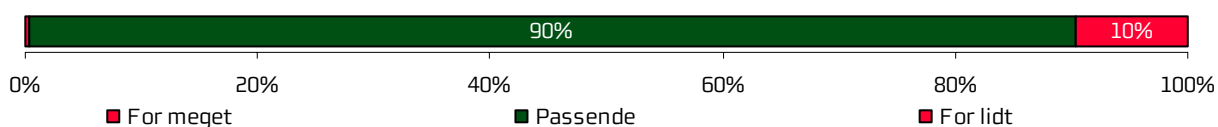
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=94)



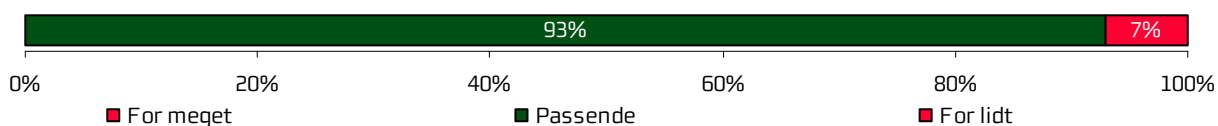
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=217)



Medinddragelse af patienter (n=234)



Medinddragelse af pårørende (n=113)



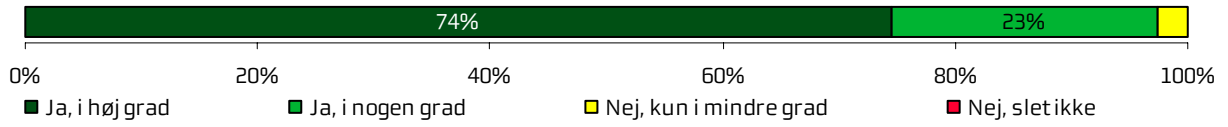
Personalet lyttede med interesse (n=226)



	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)	81 %	83 %	73 % *	89 %	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	85 %	-	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?	92 %	91 %	88 %	97 % *	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	94 %	92 %	96 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	94 %	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	97 %	99 %	93 %	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=228)

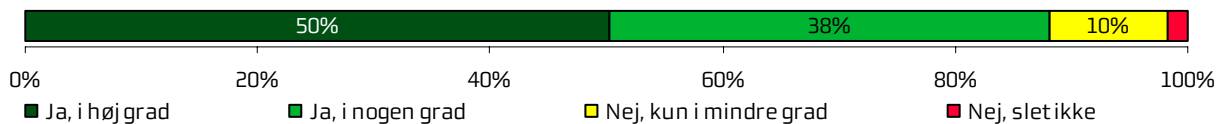


Sammenligning af afdelingens resultat

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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=241)



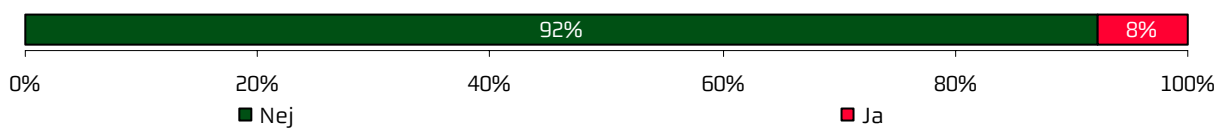
Behandlingen levede op til forventninger (n=232)



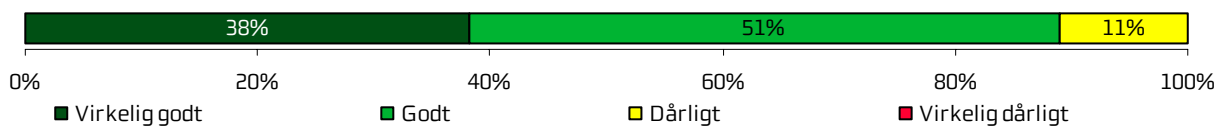
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=213)



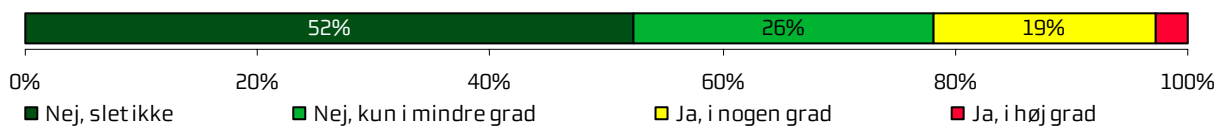
Fejl i forbindelse med besøg (n=236)



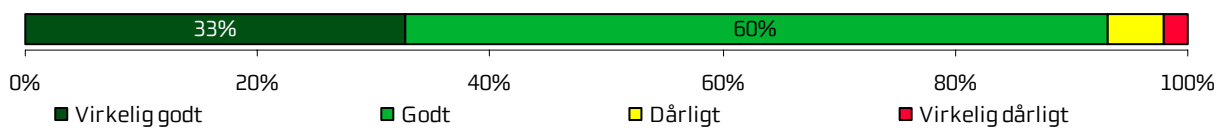
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=222)



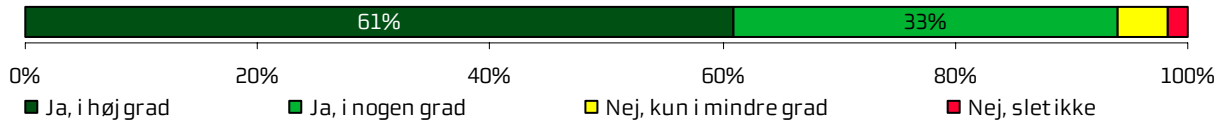
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=150)



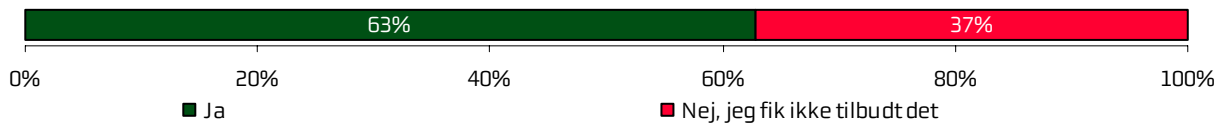
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	91 %	86 %	95 % *	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	96 %	91 %	98 % *	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	94 %	93 %	98 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	-	97 % *	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	89 %	62 % *	-	89 %	52 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	78 %	80 %	75 %	97 % *	78 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	87 % *	96 %	85 % *	92 % *

Information

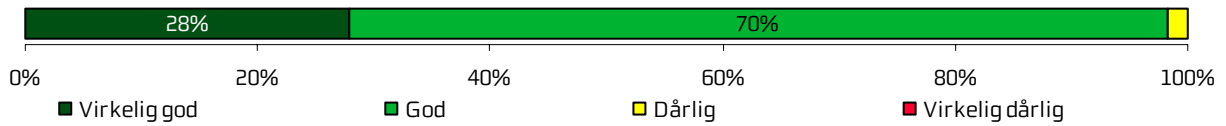
Personalet givet den information, du havde brug for (n=235)



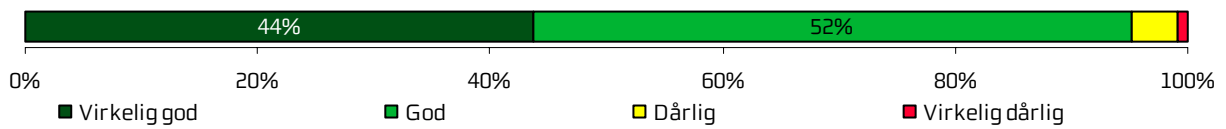
Modtaget skriftlig information (n=175)



Vurdering af skriftlig information (n=107)



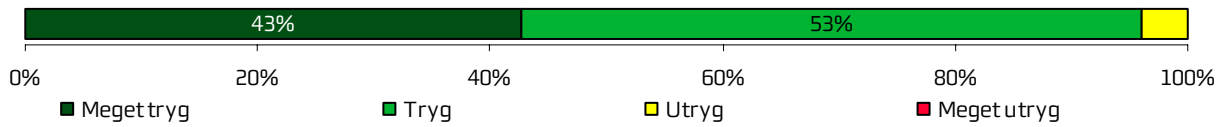
Vurdering af mundtlig information (n=231)



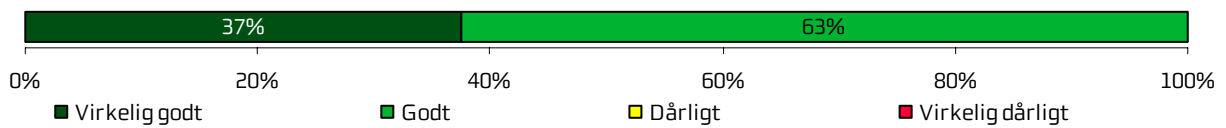
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	63 %	66 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	95 % *	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	99 % *	92 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

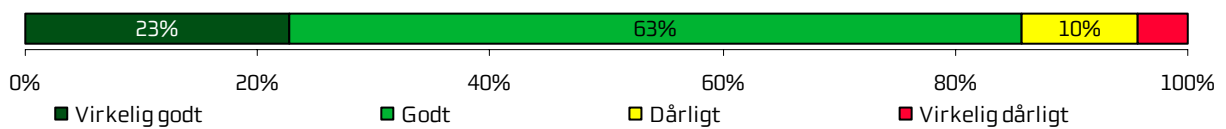
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=230)



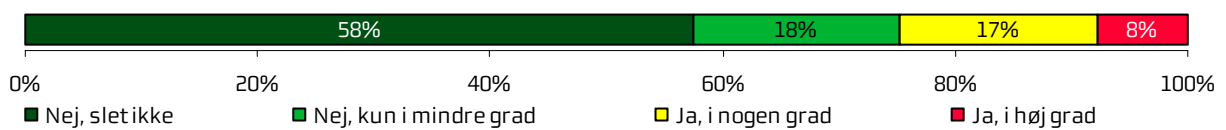
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=43)



Orientering af praktiserende læge (n=99)



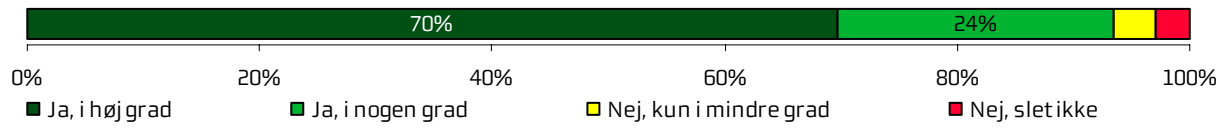
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=183)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	94 %	93 %	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	85 % *	87 % *	96 % *	85 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	88 %	73 % *	94 % *	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	67 %	71 %	81 %	68 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=222)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	-	-	98 % *	89 %	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	61%	100%
Køn		
Mand	46%	47%
Kvinde	54%	53%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	3%
20-39 år	12%	18%
40-59 år	33%	36%
60-79 år	42%	33%
80- år	10%	9%

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	244		100%	
Køn				
Mand	112		46%	
Kvinde	132		54%	
Aldersgruppe				
0-19 år	8		3%	
20-39 år	29		12%	
40-59 år	81		33%	
60-79 år	102		42%	
80- år	24		10%	
Skema udfyldt af				
Patienten	230		97%	
Pårørende	6		3%	
Modersmål				
Dansk	229		95%	
Ikke dansk	11		5%	
Afsnitsnavn				
B DAGAFSNIT FÆLLES	5		2%	
B FORSKNING - FÆLLES	17		7%	
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	63		26%	
LUAM - AMBULATORIUM	49		20%	
LUB5	19		8%	
LUCA	45		18%	
LUDA B - Dagafsnit	6		2%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40		16%	

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	39	56	5	0	223	14
Køn						
Mand	42	55	3	0	107	3
Kvinde	36	57	6	0	116	11
Aldersgruppe						
0-19 år	49	51	0	0	6	1
20-39 år	27	60	13	0	26	3
40-59 år	42	53	5	0	78	2
60-79 år	40	56	3	0	92	6
80- år	33	67	0	0	21	2
Skema udfyldt af						
Patienten	39	56	5	0	212	14
Pårørende	17	67	16	0	6	0
Modersmål						
Dansk	39	56	5	0	212	14
Ikke dansk	36	64	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	40	40	20	0	5	0
B FORSKNING - FÆLLES	56	44	0	0	16	1
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	38	54	9	0	56	5
LUAM - AMBULATORIUM	45	52	2	0	44	3
LUB5	17	83	0	0	18	0
LUCA	34	59	7	0	41	3
LUDA B - Dagaftnit	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	39	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	55	3	0	238
Køn					
Mand	46	51	3	0	110
Kvinde	37	58	4	1	128
Aldersgruppe					
0-19 år	25	75	0	0	8
20-39 år	34	62	0	4	28
40-59 år	51	44	5	0	79
60-79 år	39	58	3	0	99
80- år	33	63	4	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	42	55	3	0	227
Pårørende	17	67	16	0	6
Modersmål					
Dansk	42	54	4	0	227
Ikke dansk	36	64	0	0	11
Afsnitsnavn					
B DAGAFSNIT FÆLLES	40	60	0	0	5
B FORSKNING - FÆLLES	65	35	0	0	17
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	39	56	3	2	61
LUAM - AMBULATORIUM	42	54	4	0	48
LUB5	28	72	0	0	18
LUCA	38	56	7	0	45
LUDA B - Dagafsnit	40	60	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	49	3	0	39

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	70	12	2	233
Køn					
Mand	16	73	10	1	107
Kvinde	16	68	13	3	126
Aldersgruppe					
0-19 år	0	71	29	0	7
20-39 år	4	67	29	0	28
40-59 år	13	72	10	4	77
60-79 år	18	70	10	2	97
80- år	33	67	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	16	70	11	2	224
Pårørende	0	81	19	0	5
Modersmål					
Dansk	15	70	12	2	222
Ikke dansk	29	64	7	0	11
Afsnitsnavn					
B DAGAFSNIT FÆLLES	20	60	20	0	5
B FORSKNING - FÆLLES	6	81	13	0	16
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	5	59	31	5	59
LUAM - AMBULATORIUM	27	71	0	2	48
LUB5	12	88	0	0	17
LUCA	18	73	7	2	45
LUDA B - Dagafsnit	20	60	20	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	74	5	0	38

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	20	77	2	0	233
Køn					
Mand	25	74	1	0	107
Kvinde	17	80	2	1	126
Aldersgruppe					
0-19 år	25	75	0	0	8
20-39 år	15	85	0	0	28
40-59 år	17	81	0	1	77
60-79 år	22	74	4	0	97
80- år	31	69	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	21	77	2	0	222
Pårørende	17	83	0	0	6
Modersmål					
Dansk	20	78	2	0	222
Ikke dansk	37	63	0	0	11
Afsnitsnavn					
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	4
B FORSKNING - FÆLLES	19	81	0	0	16
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	15	82	2	2	61
LUAM - AMBULATORIUM	28	72	0	0	47
LUB5	24	71	6	0	17
LUCA	20	75	5	0	44
LUDA B - Dagafsnit	0	100	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	79	0	0	39

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	60	1	0	236
Køn					
Mand	37	62	1	0	111
Kvinde	41	58	2	0	125
Aldersgruppe					
0-19 år	25	63	12	0	8
20-39 år	38	59	4	0	29
40-59 år	38	62	0	0	79
60-79 år	44	55	1	0	98
80- år	31	69	0	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	40	59	1	0	223
Pårørende	0	83	17	0	6
Modersmål					
Dansk	38	61	1	0	224
Ikke dansk	60	40	0	0	10
Afsnitsnavn					
B DAGAFSNIT FÆLLES	60	40	0	0	5
B FORSKNING - FÆLLES	41	59	0	0	17
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	34	64	2	0	61
LUAM - AMBULATORIUM	47	51	2	0	47
LUB5	26	74	0	0	19
LUCA	30	67	2	0	43
LUDA B - Dagafsnit	40	60	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	49	0	0	39

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	93	7	192	48
Køn				
Mand	96	4	82	28
Kvinde	90	10	110	20
Aldersgruppe				
0-19 år	75	25	8	0
20-39 år	95	5	23	6
40-59 år	95	5	59	20
60-79 år	94	6	81	20
80- år	85	15	21	2
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	181	46
Pårørende	83	17	6	0
Modersmål				
Dansk	92	8	182	45
Ikke dansk	100	0	10	1
Afsnitsnavn				
B DAGAFSNIT FÆLLES	80	20	5	0
B FORSKNING - FÆLLES	100	0	9	8
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	92	8	49	13
LUAM - AMBULATORIUM	90	10	41	6
LUB5	100	0	17	2
LUCA	92	8	39	6
LUDA B - Dagafsnit	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	28	12

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	30	46	19	5	225	10
Køn						
Mand	36	50	10	4	105	3
Kvinde	24	43	28	6	120	7
Aldersgruppe						
0-19 år	0	63	25	13	8	0
20-39 år	29	49	22	0	28	1
40-59 år	31	47	20	3	74	3
60-79 år	34	43	17	5	93	6
80- år	17	46	23	14	22	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	46	19	5	213	9
Pårørende	22	37	40	0	5	1
Modersmål						
Dansk	30	45	20	5	213	10
Ikke dansk	11	78	0	11	10	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	40	0	40	20	5	0
B FORSKNING - FÆLLES	71	29	0	0	17	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	27	49	20	3	59	2
LUAM - AMBULATORIUM	19	56	21	5	43	2
LUB5	28	44	28	0	18	1
LUCA	17	52	21	10	42	2
LUDA B - Dagafsnit	60	40	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	36	14	6	36	3

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	16	27	13	44	148	20
Køn						
Mand	17	38	11	34	68	3
Kvinde	15	18	13	53	80	17
Aldersgruppe						
0-19 år	24	0	13	63	8	0
20-39 år	5	16	16	63	19	2
40-59 år	19	19	14	48	48	6
60-79 år	13	39	12	35	57	10
80- år	24	39	6	31	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	16	28	12	44	139	19
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	13	27	13	46	138	20
Ikke dansk	52	28	0	20	10	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	3	0
B FORSKNING - FÆLLES	0	20	0	80	5	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	5	20	10	66	41	5
LUAM - AMBULATORIUM	24	29	12	35	34	4
LUB5	23	46	8	23	13	1
LUCA	19	26	16	39	31	6
LUDA B - Dagafsnit	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	37	26	26	19	4

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	75	16	3	235	4
Køn						
Mand	5	77	17	2	109	1
Kvinde	6	74	16	4	126	3
Aldersgruppe						
0-19 år	0	50	50	0	8	0
20-39 år	0	68	28	4	29	0
40-59 år	4	75	16	5	77	1
60-79 år	8	77	13	2	97	3
80-år	8	88	4	0	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	77	15	3	222	4
Pårørende	0	67	33	0	6	0
Modersmål						
Dansk	6	75	16	3	222	3
Ikke dansk	0	93	7	0	11	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	0	80	20	0	5	0
B FORSKNING - FÆLLES	0	81	13	6	16	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	2	57	35	6	63	0
LUAM - AMBULATORIUM	7	84	7	2	45	2
LUB5	0	89	11	0	19	0
LUCA	11	75	11	2	44	1
LUDA B - Dagafsnit	0	80	20	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	87	3	0	38	1

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	56	25	19	176
Køn				
Mand	57	28	16	80
Kvinde	56	22	22	96
Aldersgruppe				
0-19 år	40	60	0	5
20-39 år	31	26	43	26
40-59 år	67	16	16	57
60-79 år	59	27	13	73
80- år	52	27	21	15
Skema udfyldt af				
Patienten	57	24	20	167
Pårørende	39	61	0	5
Modersmål				
Dansk	56	24	20	167
Ikke dansk	68	32	0	9
Afsnitsnavn				
B DAGAFSNIT FÆLLES	60	20	20	5
B FORSKNING - FÆLLES	79	14	7	14
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	31	38	31	48
LUAM - AMBULATORIUM	57	18	25	28
LUB5	79	7	14	14
LUCA	59	26	15	27
LUDA B - Dagafsnit	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	23	5	39

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	59	24	17	113
Køn				
Mand	60	25	15	56
Kvinde	58	23	19	57
Aldersgruppe				
0-19 år	40	60	0	5
20-39 år	24	37	39	18
40-59 år	75	16	10	32
60-79 år	63	22	15	50
80- år	73	13	13	8
Skema udfyldt af				
Patienten	60	22	18	108
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	58	24	18	107
Ikke dansk	86	14	0	6
Afsnitsnavn				
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	4
B FORSKNING - FÆLLES	80	20	0	10
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	34	37	29	35
LUAM - AMBULATORIUM	62	23	15	13
LUB5	83	8	8	12
LUCA	73	9	18	11
LUDA B - Dagafsnit	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	26	7	27

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	49	50	1	0	94	1
Køn						
Mand	54	46	0	0	48	0
Kvinde	43	54	2	0	46	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	55	45	0	0	11	0
40-59 år	49	51	0	0	29	0
60-79 år	53	45	2	0	43	0
80- år	26	74	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	48	1	0	89	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	46	53	1	0	88	1
Ikke dansk	85	15	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	3	0
B FORSKNING - FÆLLES	80	20	0	0	10	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	42	58	0	0	24	1
LUAM - AMBULATORIUM	55	36	9	0	11	0
LUB5	36	64	0	0	11	0
LUCA	44	56	0	0	9	0
LUDA B - Dagafsnit	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	25	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	35	56	7	1	217	19
Køn						
Mand	42	55	2	1	104	5
Kvinde	29	58	12	1	113	14
Aldersgruppe						
0-19 år	37	25	38	0	8	0
20-39 år	27	53	12	8	26	3
40-59 år	41	49	10	0	75	3
60-79 år	35	63	2	0	90	9
80- år	27	73	0	0	18	4
Skema udfyldt af						
Patienten	36	57	6	1	206	18
Pårørende	17	67	16	0	6	0
Modersmål						
Dansk	34	57	8	1	206	18
Ikke dansk	62	38	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	60	40	0	0	5	0
B FORSKNING - FÆLLES	87	13	0	0	15	1
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	31	47	19	3	58	4
LUAM - AMBULATORIUM	33	63	5	0	40	6
LUB5	18	82	0	0	17	2
LUCA	28	68	5	0	40	3
LUDA B - Dagaftnit	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	38	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	90	10	234
Køn				
Mand	1	93	7	108
Kvinde	0	88	12	126
Aldersgruppe				
0-19 år	0	87	13	8
20-39 år	0	89	11	29
40-59 år	1	86	13	77
60-79 år	0	93	7	97
80- år	0	95	5	23
Skema udfyldt af				
Patienten	0	90	9	223
Pårørende	0	67	33	6
Modersmål				
Dansk	0	90	10	223
Ikke dansk	8	92	0	11
Afsnitsnavn				
B DAGAFSNIT FÆLLES	0	100	0	5
B FORSKNING - FÆLLES	0	100	0	16
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	0	83	17	60
LUAM - AMBULATORIUM	0	91	9	45
LUB5	0	94	6	18
LUCA	0	93	7	45
LUDA B - Dagafsnit	0	100	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	88	10	40

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	113	124
Køn					
Mand	0	94	6	63	48
Kvinde	0	92	8	50	76
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	7	1
20-39 år	0	91	9	11	18
40-59 år	0	94	6	28	51
60-79 år	0	92	8	54	45
80- år	0	92	8	13	9
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	6	103	122
Pårørende	0	67	33	6	0
Modersmål					
Dansk	0	93	7	104	121
Ikke dansk	0	90	10	9	2
Afsnitsnavn					
B DAGAFSNIT FÆLLES	0	100	0	5	0
B FORSKNING - FÆLLES	-	-	-	4	13
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	0	88	12	17	45
LUAM - AMBULATORIUM	0	92	8	25	20
LUB5	0	91	9	11	8
LUCA	0	96	4	27	18
LUDA B - Dagafsnit	-	-	-	2	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	22	17

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	69	27	3	1	226	9
Køn						
Mand	72	26	2	0	108	3
Kvinde	66	28	3	3	118	6
Aldersgruppe						
0-19 år	57	43	0	0	7	0
20-39 år	61	36	0	4	28	1
40-59 år	69	24	5	1	77	1
60-79 år	74	22	2	1	94	4
80- år	58	42	0	0	20	3
Skema udfyldt af						
Patienten	69	27	2	1	214	9
Pårørende	67	17	16	0	6	0
Modersmål						
Dansk	68	28	3	1	214	9
Ikke dansk	80	20	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	100	0	0	0	5	0
B FORSKNING - FÆLLES	100	0	0	0	17	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	56	39	4	2	57	2
LUAM - AMBULATORIUM	63	33	0	5	43	2
LUB5	78	22	0	0	18	1
LUCA	73	22	5	0	41	4
LUDA B - Dagaftnit	60	40	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	23	5	0	40	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	23	3	0	228	12
Køn						
Mand	76	24	0	0	109	2
Kvinde	73	22	5	0	119	10
Aldersgruppe						
0-19 år	71	14	14	0	7	1
20-39 år	73	17	10	0	29	0
40-59 år	76	23	1	0	78	1
60-79 år	75	24	1	0	92	8
80- år	72	28	0	0	22	2
Skema udfyldt af						
Patienten	75	23	3	0	218	10
Pårørende	67	33	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	75	23	3	0	217	11
Ikke dansk	72	28	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	100	0	0	0	5	0
B FORSKNING - FÆLLES	94	6	0	0	17	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	65	28	7	0	60	2
LUAM - AMBULATORIUM	72	28	0	0	43	4
LUB5	76	24	0	0	17	2
LUCA	74	26	0	0	42	3
LUDA B - Dagaftnit	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	13	5	0	39	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	38	10	2	241	0
Køn						
Mand	56	35	9	1	111	0
Kvinde	46	40	11	2	130	0
Aldersgruppe						
0-19 år	50	38	0	13	8	0
20-39 år	47	43	10	0	29	0
40-59 år	59	28	11	1	80	0
60-79 år	47	40	10	2	100	0
80- år	38	54	9	0	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	37	11	2	229	0
Pårørende	68	32	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	50	38	10	2	229	0
Ikke dansk	73	20	7	0	11	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	20	80	0	0	5	0
B FORSKNING - FÆLLES	71	24	6	0	17	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	42	42	13	3	62	0
LUAM - AMBULATORIUM	52	40	8	0	48	0
LUB5	68	26	5	0	19	0
LUCA	47	40	9	4	45	0
LUDA B - Dagaftnit	20	40	40	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	30	13	0	40	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	31	6	2	232	6
Køn						
Mand	59	33	6	2	107	2
Kvinde	63	29	7	2	125	4
Aldersgruppe						
0-19 år	62	13	13	13	8	0
20-39 år	67	18	15	0	28	1
40-59 år	62	31	8	0	79	1
60-79 år	61	34	3	2	94	4
80- år	51	44	0	5	23	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	31	7	1	221	5
Pårørende	48	52	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	60	31	7	2	221	5
Ikke dansk	70	30	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	80	20	0	0	5	0
B FORSKNING - FÆLLES	82	18	0	0	17	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	55	27	15	3	60	2
LUAM - AMBULATORIUM	57	36	4	2	47	0
LUB5	67	33	0	0	18	1
LUCA	56	39	2	2	41	2
LUDA B - Dagaftnit	60	40	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	28	5	0	39	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	35	5	3	213	22
Køn						
Mand	59	36	3	2	101	9
Kvinde	55	35	6	4	112	13
Aldersgruppe						
0-19 år	37	50	0	13	8	0
20-39 år	49	37	10	4	28	1
40-59 år	62	31	6	2	70	8
60-79 år	59	34	3	3	89	9
80- år	50	50	0	0	18	4
Skema udfyldt af						
Patienten	57	36	4	3	202	21
Pårørende	57	43	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	56	37	4	3	201	22
Ikke dansk	80	10	10	0	11	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	3	2
B FORSKNING - FÆLLES	93	7	0	0	15	2
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	48	41	7	5	61	0
LUAM - AMBULATORIUM	56	41	0	3	39	5
LUB5	44	50	6	0	18	1
LUCA	56	35	3	6	34	10
LUDA B - Dagaftnit	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	21	10	0	39	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	236
Køn			
Mand	92	8	108
Kvinde	92	8	128
Aldersgruppe			
0-19 år	86	14	7
20-39 år	83	17	28
40-59 år	92	8	80
60-79 år	95	5	97
80- år	96	4	24
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	224
Pårørende	84	16	6
Modersmål			
Dansk	92	8	225
Ikke dansk	100	0	10
Afsnitsnavn			
B DAGAFSNIT FÆLLES	100	0	5
B FORSKNING - FÆLLES	88	12	17
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	88	12	60
LUAM - AMBULATORIUM	98	2	47
LUB5	100	0	19
LUCA	91	9	44
LUDA B - Dagafsnit	100	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	39

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	38	51	11	0	18	1
Køn						
Mand	32	58	10	0	9	0
Kvinde	44	43	12	0	9	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	29	42	29	0	7	0
60-79 år	59	41	0	0	5	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	48	13	0	15	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	38	51	11	0	18	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	0	0
B FORSKNING - FÆLLES	-	-	-	-	2	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	33	50	17	0	6	1
LUAM - AMBULATORIUM	-	-	-	-	1	0
LUB5	-	-	-	-	0	0
LUCA	-	-	-	-	4	0
LUDA B - Dagafsnit	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	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	52	26	19	3	222	12
Køn						
Mand	57	29	13	1	104	4
Kvinde	48	23	24	4	118	8
Aldersgruppe						
0-19 år	50	13	38	0	8	0
20-39 år	45	26	26	3	29	0
40-59 år	52	28	16	4	76	4
60-79 år	57	22	19	2	89	6
80- år	44	41	15	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	53	25	19	3	212	11
Pårørende	20	41	39	0	5	1
Modersmål						
Dansk	52	26	20	2	210	12
Ikke dansk	71	20	0	9	11	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	60	0	40	0	5	0
B FORSKNING - FÆLLES	88	12	0	0	17	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	53	22	23	2	60	1
LUAM - AMBULATORIUM	45	29	21	5	42	5
LUB5	25	50	19	6	16	1
LUCA	58	23	16	2	43	1
LUDA B - Dagafsnit	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	32	18	3	34	4

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	33	60	5	2	150	43
Køn						
Mand	37	56	5	1	75	14
Kvinde	28	65	4	3	75	29
Aldersgruppe						
0-19 år	19	60	0	20	5	2
20-39 år	12	74	7	7	16	6
40-59 år	43	50	8	0	53	15
60-79 år	33	64	2	2	60	18
80- år	24	69	7	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	34	59	5	2	144	41
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	30	62	5	2	141	43
Ikke dansk	68	32	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	3	0
B FORSKNING - FÆLLES	33	50	17	0	6	7
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	16	65	13	6	31	20
LUAM - AMBULATORIUM	52	41	3	3	29	8
LUB5	31	69	0	0	16	0
LUCA	31	66	3	0	32	5
LUDA B - Dagafsnit	-	-	-	-	3	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	63	0	0	30	2

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	61	33	4	2	235
Køn					
Mand	66	29	5	0	109
Kvinde	56	36	4	3	126
Aldersgruppe					
0-19 år	50	38	13	0	8
20-39 år	54	39	4	4	29
40-59 år	60	33	4	3	79
60-79 år	64	32	3	1	96
80- år	64	27	9	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	61	33	4	2	224
Pårørende	39	42	19	0	5
Modersmål					
Dansk	59	34	5	2	223
Ikke dansk	90	10	0	0	11
Afsnitsnavn					
B DAGAFSNIT FÆLLES	80	20	0	0	5
B FORSKNING - FÆLLES	94	6	0	0	17
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	46	46	5	3	61
LUAM - AMBULATORIUM	64	29	4	2	45
LUB5	47	53	0	0	19
LUCA	71	18	9	2	45
LUDA B - Dagafsnit	-	-	-	-	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	33	3	0	39

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	63	37	175	58
Køn				
Mand	70	30	79	29
Kvinde	57	43	96	29
Aldersgruppe				
0-19 år	50	50	6	2
20-39 år	55	45	22	7
40-59 år	74	26	62	18
60-79 år	59	41	67	27
80- år	55	45	18	4
Skema udfyldt af				
Patienten	62	38	165	57
Pårørende	63	37	5	1
Modersmål				
Dansk	63	37	164	57
Ikke dansk	49	51	10	1
Afsnitsnavn				
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	3	2
B FORSKNING - FÆLLES	88	13	8	9
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	59	41	46	15
LUAM - AMBULATORIUM	67	33	39	9
LUB5	63	38	16	2
LUCA	56	44	27	16
LUDA B - Dagafsnit	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	32	5

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	70	2	0	107	1
Køn						
Mand	29	67	3	0	55	0
Kvinde	26	74	0	0	52	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	24	69	7	0	12	0
40-59 år	30	68	2	0	44	1
60-79 år	26	74	0	0	38	0
80-år	20	80	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	69	2	0	100	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	27	72	2	0	101	1
Ikke dansk	64	36	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	1	0
B FORSKNING - FÆLLES	29	71	0	0	7	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	35	65	0	0	26	0
LUAM - AMBULATORIUM	22	78	0	0	23	1
LUB5	20	80	0	0	10	0
LUCA	27	67	7	0	15	0
LUDA B - Dagafsnit	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	59	5	0	22	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	52	4	1	231
Køn					
Mand	42	54	2	2	110
Kvinde	45	49	6	0	121
Aldersgruppe					
0-19 år	57	29	14	0	7
20-39 år	27	69	4	0	28
40-59 år	58	37	4	1	76
60-79 år	38	58	3	1	98
80- år	36	59	5	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	44	51	4	1	219
Pårørende	33	67	0	0	6
Modersmål					
Dansk	42	53	4	1	218
Ikke dansk	75	25	0	0	11
Afsnitsnavn					
B DAGAFSNIT FÆLLES	40	60	0	0	5
B FORSKNING - FÆLLES	81	19	0	0	16
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	36	57	7	0	56
LUAM - AMBULATORIUM	48	44	6	2	48
LUB5	39	61	0	0	18
LUCA	39	59	2	0	44
LUDA B - Dagafsnit	0	100	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	44	3	3	39

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	53	4	0	230
Køn					
Mand	43	54	3	0	107
Kvinde	42	53	5	0	123
Aldersgruppe					
0-19 år	63	25	12	0	8
20-39 år	41	59	0	0	27
40-59 år	48	45	7	0	78
60-79 år	41	56	3	0	96
80- år	25	75	0	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	44	53	3	0	218
Pårørende	0	67	33	0	6
Modersmål					
Dansk	42	54	4	0	219
Ikke dansk	40	49	11	0	10
Afsnitsnavn					
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	3
B FORSKNING - FÆLLES	75	25	0	0	16
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	52	40	8	0	60
LUAM - AMBULATORIUM	47	51	2	0	47
LUB5	33	67	0	0	18
LUCA	29	67	5	0	42
LUDA B - Dagafsnit	0	100	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	67	3	0	39

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	37	63	0	0	43	7	181
Køn							
Mand	41	59	0	0	32	5	72
Kvinde	28	72	0	0	11	2	109
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	6
20-39 år	-	-	-	-	4	0	25
40-59 år	37	63	0	0	14	3	62
60-79 år	30	70	0	0	14	3	76
80- år	55	45	0	0	9	1	12
Skema udfyldt af							
Patienten	36	64	0	0	42	6	171
Pårørende	-	-	-	-	0	1	5
Modersmål							
Dansk	35	65	0	0	37	7	175
Ikke dansk	41	59	0	0	5	0	5
Afsnitsnavn							
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	0	0	4
B FORSKNING - FÆLLES	-	-	-	-	2	0	15
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	44	56	0	0	9	2	50
LUAM - AMBULATORIUM	42	58	0	0	12	1	31
LUB5	20	80	0	0	5	0	13
LUCA	57	43	0	0	7	2	35
LUDA B - Dagafsnit	-	-	-	-	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	8	2	28

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	23	63	10	4	99	130
Køn						
Mand	27	57	13	2	45	65
Kvinde	19	68	7	6	54	65
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	13	38	36	13	8	20
40-59 år	27	64	5	3	37	43
60-79 år	19	71	7	3	38	53
80- år	23	53	17	8	13	10
Skema udfyldt af						
Patienten	23	63	10	4	95	122
Pårørende	-	-	-	-	2	4
Modersmål						
Dansk	21	64	11	5	92	125
Ikke dansk	44	56	0	0	7	3
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	2	2
B FORSKNING - FÆLLES	-	-	-	-	3	14
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	15	65	10	10	20	38
LUAM - AMBULATORIUM	32	52	8	8	25	22
LUB5	20	70	10	0	10	9
LUCA	28	61	11	0	18	25
LUDA B - Dagafsnit	-	-	-	-	2	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	74	16	0	19	18

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	58	18	17	8	183	52
Køn						
Mand	54	15	21	11	92	18
Kvinde	61	21	13	5	91	34
Aldersgruppe						
0-19 år	80	20	0	0	5	3
20-39 år	36	24	34	6	17	12
40-59 år	67	16	15	3	64	16
60-79 år	52	18	19	11	79	17
80- år	61	17	5	16	18	4
Skema udfyldt af						
Patienten	58	17	17	8	174	50
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	57	19	16	8	172	51
Ikke dansk	65	0	35	0	9	1
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	3	1
B FORSKNING - FÆLLES	57	0	21	21	14	3
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	62	15	18	5	39	22
LUAM - AMBULATORIUM	59	15	18	8	39	9
LUB5	50	39	11	0	18	1
LUCA	55	21	12	12	33	9
LUDA B - Dagaftnit	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	12	21	9	33	6

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	70	24	4	3	222	14
Køn						
Mand	72	22	3	2	104	4
Kvinde	67	25	4	4	118	10
Aldersgruppe						
0-19 år	62	25	13	0	8	0
20-39 år	60	25	8	8	28	1
40-59 år	74	21	1	4	74	4
60-79 år	71	25	3	1	92	6
80- år	69	25	6	0	20	3
Skema udfyldt af						
Patienten	71	23	3	3	211	14
Pårørende	48	52	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	69	24	4	3	211	14
Ikke dansk	80	10	0	10	11	0
Afsnitsnavn						
B DAGAFSNIT FÆLLES	-	-	-	-	4	0
B FORSKNING - FÆLLES	100	0	0	0	16	0
LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	55	32	5	8	60	2
LUAM - AMBULATORIUM	70	30	0	0	44	3
LUB5	59	29	12	0	17	1
LUCA	74	18	5	3	39	5
LUDA B - Dagaftnit	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	16	3	0	37	3

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.

Lungemedicinsk Afdeling LUB

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - B DAGAFSNIT FÆLLES	Modtagelsen
3	Jeg har gennem hele forløbet oplevet, at personalet genkendte mig, også andre end min kontaktsygeplejerske. Jeg har derfor følt mig taget meget godt imod i ambulatoriet, også da jeg ved seneste besøg dukkede uanmeldt op samt ved telefonisk henvendelse.	God
	ID Kommentarer - B FORSKNING - FÆLLES	Modtagelsen
5	Altid velkommen.	Virkelig god
7	Når jeg ankommer, er det svært at finde en person, hvor man kan melde sin ankomst.	God
	ID Kommentarer - LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	Modtagelsen
1	Det kan virke lidt forvirrende.	God
2	Venligt personale.	Virkelig god
4	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
5	Man var meget overladt til sig selv, og spurgte man, fik man fornemmelsen af, at man var uvidende og mindre begavet, hvis man ikke en gang vidste fx, hvor wc'et var, selvom man var der for første gang. Ventede længe ved modtagelsen/skranken.	Dårlig
8	Indkaldt ved en fejl. Så pustede hun i en test for at få målt lungekapacitet.	God
13	Venlig.	God
14	De er altid søde og imødekommende!	Virkelig god
17	Jeg er kommet i ambulatoriet igennem flere år og ved, hvad der skal foretages hver gang. []	God
19	Ventetiden til jeg blev kaldt ind var cirka 50 minutter, men det var o.k. Man kan godt forstå, at der kan blive ventetid. Man kunne jo også selv eventuelt engang blive årsag til ventetid.	God
21	Man går hen til en skranke og melder sig. Det er der ikke mange fiksfakserier i!	God
24	Der gik cirka tre måneder fra anvisning til afdelingen til min første aftale. Det er uacceptabelt længe.	God
26	Har været der fem til seks gange, og der er en ny læge hver gang. Som først skal til at sætte sig ind i hvad problemet er. Det ville være dejligt med den samme læge.	God
28	Altid sødt og smilende personale.	Virkelig god
29	Super søde sygeplejersker.	God
33	Personalet er super venlige.	Virkelig god
	ID Kommentarer - LUAM - AMBULATORIUM	Modtagelsen
1	Har kun været til én undersøgelse, så det er svært at besvare alt. Skal forhåbentlig ikke komme igen. Men jeg blev behandlet godt og fik forklaret, hvad der skulle ske hele tiden.	Virkelig god
4	Patienten var lidt nervøs for sit besøg, fordi han skulle stikkes.	Dårlig
8	Glad, venlig, imødekommende. ALTID.	Virkelig god
11	Altid flinke og rare mennesker.	Virkelig god

 12	Jeg har kun godt at sige om LUB, bortset fra jeres fejlmedicinering af mig i [ca. et halvt år]!	God
ID	Kommentarer - LUB5	Modtagelsen
 2	Alle, som arbejder på lungemedicinsk B5, var hjælpsomme. Der var altid smil.	God
 4	Jeg mødte kun søde og hensynsfulde personer.	Virkelig god
ID	Kommentarer - LUCA	Modtagelsen
 6	Jeg ville ønske, det var den samme læge hver gang og ikke forskellige læger.	God
 11	Man følte sig velkommen og hjulpet.	Virkelig god
 12	Hyggelig og venlig modtagelse.	God
 13	Venlig modtagelse.	God
 15	Man følte sig hjemme.	Virkelig god
 16	Jeg kom ind til Lungemedicinsk Afdeling fra hospitalssiden. Jeg blev henvist videre to gange, inden jeg endelig fandt ambulatoriet. Jeg vidste ikke, at man kunne komme ind fra Nørrebro-gadesiden. Det var en dårlig oplevelse. Det kunne I gøre bedre ved indkaldelsen.	God
 18	Malerierne i venteværelset bør skiftes ud i venteværelset. Nettet på maleriet giver associationer til fangenskab. Det er forstemmende, når man tænker på, hvilke budskaber, man her må give patienterne!	Virkelig god
 21	Første gang var meget fin hele vejen. Det hele var ok [].	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
 3	Der var ingen kontaktperson, der fortalte mig om hvilke undersøgelser, jeg skulle igennem. Det var lidt frustrerende. Jeg plejer altid at få en god information om, hvad jeg skal igennem i løbet af dagen, når jeg er til kontrol.	God
 4	Jeg skulle møde der [om morgenen], men personalet kom for sent på jobbet denne dag. Så underligt, at jeg skulle møde så tidligt.	God
 6	Venligt og smilende personale.	Virkelig god
 8	Den har alle dage været i top. Har intet at klage over. Min mening: Al ventetid over 10 minutter er uacceptabelt. Men det kan ambulatoriet ikke gøre noget ved. Der er andre mennesker, som også skal til. [I efteråret] oplevede jeg ingen ventetid i ambulatoriet.	Virkelig god
 10	Det er et helt usædvanligt personale, der giver tryghed og information. Utrolig venlig og imødekommende.	Virkelig god
 15	Det kan ikke være bedre, end det jeg får. Jeg bliver spurgt, hvordan min aftale skal placeres, således det ikke generer mine daglige mønstre. Mere kan jeg ikke forlange.	Virkelig god
 16	Jeg kom i ambulatoriet som deltager i et forsøg med ny medicin til patienter med KOL []. Jeg har svær KOL.	Virkelig god
 17	Altid hjertelig, og man føler sig velkommen. Dagens program får man at vide. Samt hvis man har spørgsmål, skal man endelig spørge.	Virkelig god

Lungemedicinsk Afdeling LUB



















Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B DAGAFSNIT FÆLLES	Fejlhåndtering
3	Jeg har kun oplevet fejl i forbindelse med henvisning(er) til/fra andre afdelinger. I den forbindelse har personalet på ambulatoriet været virkelig gode til at følge op og informere. Disse fejl var årsag til unødigt ventetid.	Intet svar
ID	Kommentarer - B FORSKNING - FÆLLES	Fejlhåndtering
4	Der manglede [resultater], der var taget andetsteds. Var blevet væk. Manglede besked "sidste" gang om, hvorvidt jeg var færdig med sygehuset eller ej?	Dårligt
ID	Kommentarer - LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	Fejlhåndtering
7	Skulle have været til en undersøgelse, men blev aldrig indkaldt.	Virkelig godt
11	De vidste ikke, hvad jeg skulle, og jeg gik derfra uden at vide, hvad jeg skal fremover.	Dårligt
13	En recept blev ikke sendt til apotekerne, men det var ikke det store problem.	Intet svar
15	En del af de gange, jeg var til undersøgelse, ventede jeg 45 minutter.	Intet svar
18	Glemte at bestille alle prøverne, og måtte tage hjem og komme en uge senere.	Virkelig godt
22	Skulle have taget blodprøver, og da jeg ankom (et andet sted), var der ikke givet besked!	Intet svar
23	Oplevede for lidt kommunikation i forhold til, at første besøg stod på at klarlægge mit problem og udfylde et meget udførligt spørgeskema. Det var fint. Jeg forventede, at når jeg så skulle snakke med en læge 14 dage derefter, ville jeg få noget konkret at vide. Men her spurgte lægen mig om alle de samme spørgsmål igen og en behandling blev igen udsat.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
27	Jeg blev ikke informeret om, at jeg skulle holde pause med en pille.	Godt
ID	Kommentarer - LUAM - AMBULATORIUM	Fejlhåndtering
6	Jeg fik en kikkertundersøgelse. Da jeg vågnede, var jeg meget våd på mit tøj, og jeg frøs rigtig meget. Det hæklede tæppe, jeg havde over mig, var ligeledes meget vådt og koldt. Først anden gang, jeg ringede efter nogen, kom der én elev.	Intet svar
9	Det tog for lang tid [før] man fik besked.	Intet svar
12	Fejlmedicinering.	Intet svar
16	Når man er indskrevet som mødt til aftalt tid, må man ikke gå i glemmebogen. Jeg var tålmodig i en time, men gjorde så opmærksom på mig selv.	Godt
ID	Kommentarer - LUCA	Fejlhåndtering
9	Navnesammenfald. "Forkert" journal.	Virkelig godt
17	Personalet satte sig ikke ind i min helbredstilstand. Lang gåafstand der til sidst, da det gik op for personalet, at jeg ikke kunne klare at gå så langt, endte ud i, at man fandt en kørestol til transport.	Godt
18	Jeg fik en kræftdiagnose, før biopsien viste noget andet.	Virkelig godt
21	Lægen tog fejl af hvilken lunge, det drejede sig om. Den efterfølgende fysioterapeut var meget kompetent og var den, der kunne svare på og belyse mine problemstillinger.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 2 Havde fået udleveret forkert styrke af vaccine på apoteket, og fik dermed den forkerte styrke af vaccinen sprøjtet ind ved vaccination på ambulatoriet og måtte dermed starte forfra på vaccinen. Sygeplejersken skule have tjekket dosis/styrke, inden hun brugte vaccinen. | Virkelig godt |
| ✎ | 3 At jeg ikke blev informeret om, hvad der skulle ske i løbet af dagen, og at jeg selv måtte finde min kontaktperson, det har jeg ikke oplevet før. | Virkelig godt |
| ✎ | 5 Jeg havde fået et forkert personnummer. Personalet stod med en forkert journal. | Godt |
| ✎ | 9 [Uforståelig tale]. | Godt |
| ✎ | 12 Ventetid ved røntgen. Det er svært med parkering, når vi ikke ved, hvor længe det varer. | Intet svar |
| ✎ | 14 Fejlinformationer omkring varigheden på medicineringen. | Godt |

Lungemedicinsk Afdeling LUB**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**


ID	Kommentarer - B DAGAFSNIT FÆLLES	Samlet indtryk
2	Nej, alt var fint.	Virkelig godt
3	Samarbejdet med andre afdelinger var meget svingende []. Jeg kan ikke vurdere, hvor fejle- ne/den dårlige kommunikation er opstået.	Godt
ID	Kommentarer - B FORSKNING - FÆLLES	Samlet indtryk
2	Der var tekniske problemer med hensyn til information via pc'en, men de blev løst så hurtigt, det kunne lade sig gøre. Et mindre problem med hensyn til antallet af doser blev løst ved tele- fonisk henvendelse.	Godt
4	Alt i alt et godt forløb. Dog burde man have afsluttet anderledes, efter at vi havde været til samtale om evt. at deltage i forsøg [].	Godt
6	Det er frustrerende, at jeg næsten hver gang skal køre rundt for at finde en parkeringsplads.	Godt
ID	Kommentarer - LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	Samlet indtryk
1	Total forvirring. Alt for mange forskellige læger m.m. og forskellige meninger.	Dårligt
2	Fin service.	Virkelig godt
9	Specialist og sygeplejerskerne i ambulatoriet kommunikerer ikke godt nok sammen. De har ikke den samme indsigt/viden om patienten.	Godt
16	Foreløbig tror jeg, der har været seks til syv forskellige læger, der alle har læst min journal, mens jeg har siddet og set på det.	Godt
20	Alt var glimrende, ingen grund til klage! venteværelset er gangarealet: ikke optimalt. Men der var te og kaffe og det var dejligt, især ved ventetid, hvilket der var et par timer efter provokati- onstest.	Virkelig godt
21	Jeg har været til undersøgelse på ambulatoriet [flere] gange. Det undrer mig meget, at jeg i den forbindelse har oplevet fire forskellige læger. Jeg troede, at der var et princip om, at pati- enten så vidt muligt skulle behandles af så få forskellige som muligt. Jeg stillede læge nummer fire spørgsmålet og fik at vide, at det var umuligt! Uden at kende vagtplanen og arbejdstider ville jeg dog tro, at en computer ville kunne regne et rimeligere forløb ud.	Godt
25	Jeg synes, det er forvirrende og frustrerende, at jeg, hver gang jeg er indkaldt til møde på afdelingen, er i kontakt med en ny læge. Har nu været inde ved tre forskellige, som hver gang skal have hele sygdomsforløbet igen. Har også en oplevelse af, at de på ingen måde er enige, så hver gang bliver planen lavet om.	Godt
26	Havde forventet, at der blev fundet en behandling, der hjalp. Men det er ikke sket endnu.	Godt
32	Samarbejdet eksisterede ikke, uden at vi selv var mellemed til andet sygehus og personale.	Godt
ID	Kommentarer - LUAM - AMBULATORIUM	Samlet indtryk
7	Var kun til lungeprøve.	Godt
8	Noget lang tid før lægesamtale. Desværre. (Det eneste minus der kan siges om afdelingen).	Virkelig godt
9	Tog for lang tid.	Godt
16	Resultatet af undersøgelsen var ikke nået frem til rekvirerende afdeling TRE UGER efter un- dersøgelsen. Igen en rykker.	Dårligt

ID	Kommentarer - LUB5	Samlet indtryk
 1	For mange skiftende læger fra gang til gang. Det er ikke altid, at blodprøvetagere har fået at vide, hvad der skal tages blodprøve for.	Godt
 3	Jeg kommer altid hurtigt igennem de planlagte undersøgelser, men lægen har jeg så ventet på i op til tre timer, og han er den sidste, jeg skal tale med. Ved sidste besøg var [der dog kortere ventetid].	Godt
 4	Mit undersøgelsesforløb varede hele dagen med diverse ventetider, men når man kommer fra en anden by, er det egentlig o.k., at man ikke skal møde op flere gange.	Godt
ID	Kommentarer - LUCA	Samlet indtryk
 4	Ja, når en uerfaren skal stikke ved indsprøjtning af kontrastvæske, skal man, efter min mening, informere om, at det er en uerfaren, der stikker. Det vil mindske den usikkerhed, man kan mærke i den forbindelse.	Godt
 5	I forbindelse med undersøgelse hvor der skulle tages væske ud[], oplevede jeg misinformation i indholdet i folder/pjece i forhold til det faktiske forløb, dvs. hvad den udførende læge havde tænkt sig at foretage sig.	Virkelig godt
 14	Det var rigtig fint, at der lå en skrivelse i venteværelset, der forklarede om ventetiden.	Godt
 20	Kun undersøgelse. Ikke behandling. Kun én dag.	Godt
 23	Har endelig fået bekræftelse på [én sygdom] og ikke [en anden].	Godt
 24	Der skete kun det, at kontaktpersonen kiggede på det udfyldte skema og sagde, at jeg kun var hidkaldt for at få en tid til en ny scanning om et år. Det var ganske unødvendigt, at jeg mødte op.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Jeg ser det som en lang ventetid på samtale med lægen, samt at nogle af lægerne ikke kan svare på de spørgsmål, jeg har, og det finder jeg negativt, da det har man rejst langt for at få svar på.	Godt
 2	Altid venligt personale. Selv ved travlhed.	Virkelig godt
 3	Jeg er normalt meget tilfreds med kontrolbesøgene.	Godt
 7	Jeg har haft forskellige læger hver gang, men sidste gang havde jeg læge NN, der gav mig en uddybende forklaring, der var meget informativ.	Godt
 8	Skal have foretaget [undersøgelse af lungerne], hvor man åbenbart har eller er ved at sætte ny maskine op. Der var en ventetid på over en time. Dette er uacceptabelt. Den eneste, der beklagede det, var min kontaktperson B5.	Virkelig godt
 10	Jeg synes, at der er al for lang tid, fra man får foretaget undersøgelserne, til man kommer ind til samtale med en læge.	Virkelig godt
 15	Faktisk ikke. Jeg synes det går fremragende.	Virkelig godt
 17	Der var ventetid på blodprøvetagning.	Virkelig godt
 19	Det er altid en fornøjelse at komme på BS!	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - LUAM - ALLERGI AMBULATORIUM	Samlet indtryk
2	Fin service.	Virkelig godt
3	Alt for lang tid, før min egen læge får besked, mindst en måned.	Virkelig godt
10	Jeg har ikke fået noget opfølgende svar efter min samtale. Det er næsten to måneder siden, hvilket er helt uacceptabelt.	Godt
11	Ved stadig ikke, hvad jeg skal fremover.	Dårligt
21	Det virkede som om, at jeg skulle behandles af så mange forskellige læger som muligt. Jeg stillede læge nummer fire spørgsmålet og fik at vide, at det var umuligt! Uden at kende vagtplaner og arbejdstider ville jeg dog tro, at en computer ville kunne regne et rimeligt forløb ud.	Godt
25	Sidste gang var jeg inde hos en læge, som var svær at forstå, og jeg havde ikke en fornemmelse af, at han forstod alt, hvad jeg sagde. Der er ikke altid overensstemmelse mellem, hvad der står i journalen, at vi har aftalt, og hvad vi rent faktisk snakkede om.	Godt
30	Fik besked pr. telefon, meget tilfreds.	Godt
ID	Kommentarer - LUAM - AMBULATORIUM	Samlet indtryk
5	Da jeg spurgte lægen om, hvad mine røntgenbilleder viste, svarede hun, at det kunne hun ikke huske, men at hun lige havde set dem, så der var nok ikke noget. [Meget lidt] betryggende. Kunne jo heller ikke få at vide, om der var forandringer siden sidst.	Godt
6	Savner noget skriftligt, da det ikke er alt, man forstår ved en kort samtale.	Godt
8	Ok.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - LUCA	Samlet indtryk
5	Jeg oplevede ikke altid, at informationen var helt præcis/forståelig.	Virkelig godt
17	Efterfølgende tilbudt samtale. På grund af afstand fra bopæl til Silkeborg. Fik telefonisk svar på undersøgelse efter eget ønske, men har aldrig modtaget noget skriftligt.	Dårligt
18	Der mangler en specialist i [min sygdom], der samler alle trådene, når noget nyt dukker op. Det bør ikke være egen læge.	Godt
21	Første gang meget fin og god. Anden gang virkede lægen ikke forberedt, og der var kommunikationsproblemer begge veje.	Godt
24	Jeg fik at vide, at der var noget at se i lungerne, da jeg fik scannet hjertet, men ikke hvad der var/er. Der sidder en bekymring tilbage hos mig, som skal sidde der et helt år, før jeg bliver undersøgt.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Hvis der er lang ventetid, er det bedst at blive informeret om det og om, hvilket nummer man er i køen osv.	Godt
7	Kun at den lungesygdom findes der ikke nogen forklaring på, hvad den kommer af, og der er ikke noget til at helbrede med.	Godt
10	Alle jeg har været i kontakt med er yderst opmærksomme på at informere mig ordentligt, så jeg forstår, hvad de mener.	Virkelig godt
11	Uopfordret bør man nok ikke informere om patientens "udløbsdato". Vi ved jo godt, det ikke	Godt

varer ved.

 17 Personalet er virkelig klædt på til opgaven. Altid venligt og smilende.

Virkelig godt

Lungemedicinsk Afdeling LUB

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




















ID	Kommentarer - B DAGAFSNIT FÆLLES	Samlet indtryk
3	Utrygheden var været knyttet til mulige alvorlige diagnoser samt til diverse indgreb, og jeg føler ikke, at personalet i ambulatoriet kunne have gjort mere i den forbindelse.	Godt
ID	Kommentarer - B FORSKNING - FÆLLES	Samlet indtryk
2	Da jeg lider af KOL (er stoppet med at ryge) og har tabt mig [flere] kilo, fik jeg at vide, at jeg skulle tage på i vægt. Altså gerne sødmælk i stedet for minimælk! Men det strider mod det faktum, at mit kolesteroltal er for højt!	Godt
ID	Kommentarer - LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	Samlet indtryk
1	Der er læger, der ordinerer ny medicin, men ingen, der kan svare på, om andet medicin kan udtrappes/stoppes. I lytter ikke eller forstår ikke patienten, mig.	Dårligt
21	Det kan være lidt svært at blive pålagt en behandling (medicin) og ikke at have nogen at melde tilbage til/spørge, hvis man selv vurderer, at ens tilstand forværres, og man først har en ny tid [nogle] uger senere...	Godt
ID	Kommentarer - LUAM - AMBULATORIUM	Samlet indtryk
4	Patienten var utryg, fordi han ikke kunne lide at blive stukket i armen ved blodprøven og havde lidt ondt i stikket bagefter.	Virkelig godt
5	Recept på ny inhalationsmedicin, [dosis]. Ny tid om [mere end 90 dage]. Ikke særlig smart!	Godt
ID	Kommentarer - LUCA	Samlet indtryk
1	Det var en meget positiv oplevelse hele vejen igennem. Der var tid til at forklare ordentligt, hvad der skulle foregå. Også resultatet af undersøgelsen blev givet på en grundig og god måde.	Virkelig godt
5	Jeg er usikker på, hvornår jeg skal til næste kontrol.	Virkelig godt
17	Ingen reaktion og information fra egen læge.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Der har ved bestilling af medicin været nogen forvirring om, det var praktiserende læge eller ambulatoriet, der skulle udskrive astma- og allergimedisin. Begge instanser har ment, det var den anden instans, der skulle.	Virkelig godt
5	Føler mig trist, når jeg er færdig. Kan ikke få konkrete svar. Kun: "Det kan jeg ikke svare på, men sådan er det bare". Hvad kan jeg bruge det til?	Intet svar
8	Det ville være perfekt, hvis man kunne få den samme læge hver gang. Men jeg er klar over, det er svært, da det er et universitetshospital.	Virkelig godt















Lungemedicinsk Afdeling LUB

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

ID	Kommentarer - B DAGAFSNIT FÆLLES	Samlet indtryk
1	Alle, som jeg kom i forbindelse med, var meget hjælpsomme. Jeg følte, at de ansatte var der for mig. Selvom der var travlt, følte jeg ikke stress eller jag.	Godt
3	Den samlede dårlige vurdering vedrører sammenhængen i forløbet på forskellige afdelinger. Jeg mener ikke, at afdelingen kunne have gjort tingene meget anderledes.	Godt
ID	Kommentarer - B FORSKNING - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Ambulatoriet virker gammelt og nedslidt.	Virkelig godt
2	Jeg har følt mig rigtig godt behandlet på både den ene og den anden måde. Dvs. venligt og kompetent. Og frem for alt: i gode hænder!	Godt
3	Lokalerne er gamle, og der er lidt snævert.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	Samlet indtryk
1	Søde sekretærer. Venligt personale, men meget forvirrende. Jeg har været i kontakt med alt for mange læger/sygeplejersker. Super god hjælp ved cykeltest. De foreslog også min nuværende medicin. Det blev min redning for nu.	Dårligt
2	Fin service. Skidt med at lokalerne/bygningerne er gamle. Venligt personale. Rar læge med stor viden.	Virkelig godt
5	Hvis man skal stoppe et forhandlingsforløb, skal det ikke ske med et brev (der oven i købet har stavfejl), men med et møde, således at man kan få den fulde forståelse og for én gangs skyld blive hørt i det, man gennem [flere] måneder har forsøgt at fortælle, således at man ikke afviser på forkert grundlag. Der er jo en grund til henvendelsen, og resultatet kan få stor betydning for patientens videre liv!	Virkelig dårligt
6	Der er ikke særlig hyggeligt. [Senere på året] skal jeg sidde der i to timer, efter at have fået en dosis penicillin. Så kan det være rart med lidt hygge.	Godt
12	Dårligt indrettet venteværelse. Man kan følge med i patientforløb i ambulatoriet. Adskillelse mellem "undersøgelsesborde" i ambulatoriet. Ikke meget diskretion.	Intet svar
13	Alt i alt er jeg godt TILFREDS. Det eneste, der kunne effektiviseres, er ventetiden. Jeg oplevede ikke ventetiden som slem over middagen, men om morgenen kunne der godt være en ventetid på 30 minutter.	Godt
14	Jeg er kommet på afdelingen i mange år og har ALDRIG følt mig tilsidesat. Alle er venlige og imødekommende!	Virkelig godt
16	Generelt er man god til at overholde tider, og kommer man i god tid, kan man nogle gange komme til undersøgelse tidligere end planlagt. Sygeplejerskerne har 100 procent styr på det, der skal testes, inden man skal ind til lægerne.	Godt
18	Det er nogle gamle rum og virker koldt, men personalet var utrolig imødekommende og meget lyttende og smilende, dejligt.	Virkelig godt
20	Personalet kan jo ikke gøre for, at der er nogle lidt ringe lokaler, og at eneste ventemulighed er på gangen. Der er meget store rum til samtaler, så der er flere patienter i samme rum, hvilket heller ikke virker optimalt. Dog overskred det sådan set ikke mine grænser for, hvad der kunne snakkes om på trods heraf.	Virkelig godt
21	Venteværelset er ikke noget at råbe hurra for, det er nærmest en møbleret gang, som er indrettet ok. Sygeplejerskerne er professionelle og venlige og udskiftes ikke på samme måde som lægerne.	Godt

Bilag 5

	22	Venteværelset kunne godt gøres hyggeligere, og ventetiden er lang. Nogle bedre siddepladser.	Godt
	25	Jeg synes ikke, der er nok privatliv i undersøgelsesrummet. Kunne godt tænke mig, at man havde den samme læge hver gang, eller fik information om, hvorfor dette ikke sker.	Godt
	26	De prøver, men har ikke fundet behandling, som virker. Undersøgelsesrum og toilet er gode, men venteværelset er en "gennemgang". Der kommer hele tiden folk, som skal igennem. Ingen ro (Aarhus Banegård).	Godt
	30	Fos os, som sidder og venter i [mange] timer over flere dage, ville det være rart med nogle bedre stole. Personalet var flinke til at komme og spørge til velbefindende i ventetiden. Meget behageligt personale.	Godt
	31	Jeg oplever, at det er generende, at der ved forundersøgelse ved lægesekretær eksempelvis er tre patienter inde på en gang. Jeg synes, at det er generende at testning af pickflow m.v. foregår for åbne dør henholdsvis til venteværelset og forundersøgelsesrummet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - LUAM - AMBULATORIUM		Samlet indtryk
	2	Det eneste, jeg har været lidt usikker overfor var, når man kom fra konsultationen hos lægen og skulle henvende sig til en sygeplejerske overfor receptionen: Hvilken dør var det præcist? Kunne man bare gå ind, hvis en dør stod åben, eller hvordan skulle man forholde sig?	Virkelig godt
	3	Gøres bedre: Fjerne de store mørke og triste billeder på væggene i venteværelset. De er ikke rare at se på, hvis man evt. venter på en alvorlig diagnose! I stedet billeder med farver. Gjort særligt godt: Altid en utrolig venlig modtagelse fra personalet!	Virkelig godt
	9	Ventetiden er for lang, og det var svært at få besked over telefonen.	Godt
	10	Efter endt undersøgelse fik jeg brev om at komme til samtale om resultatet. Jeg fik en tid [om morgenen]. Jeg fik oplyst ved skranken, at jeg ikke skulle vente i venteværelset, men ude på gangen. Jeg blev kaldt ind [sidst på formiddagen].	Intet svar
	13	Bedre siddepladser inden undersøgelsen. Det er hårdt at sidde ca. en halv time på en hård bænk, (skal være der en halv time før udvidet lungekontrol).	Virkelig godt
	14	Min [pårørende] og jeg er begge blevet behandlet på LUAM. Den tid min [pårørende] var under udredning, var forløbet ubehageligt for mig som pårørende. Efterfølgende har jeg tænkt, at hvis der havde været tilknyttet en krisepsykolog i forløbet, kunne jeg muligvis have indgået at være sygemeldt seks måneder efterfølgende pga. stress (posttraumatisk).	Godt
	15	Jeg synes, at ambulatoriet arbejder meget godt.	Godt
ID	Kommentarer - LUBS		Samlet indtryk
	5	For lang ventetid, hvis man ønsker termin fremrykket.	Godt
ID	Kommentarer - LUCA		Samlet indtryk
	2	Virkelig god og acceptabel.	Godt
	3	Alt i alt var det en MEGET positiv oplevelse.	Virkelig godt
	7	Alt i alt sødt personale. God behandling. Kan kun være tilfreds.	Virkelig godt
	8	1) Ventetiden alt for lang. Dårligt klima i et for lille venteværelse til for mange folk. Dårlig udluftning. 2) Regner med at tale med en læge, når man er indkaldt til lægesamtale, og ikke en sygeplejerske, der siger ok og farvel. Efter at have ventet i over en time.	Dårligt
	10	Ved CT-scanningen var der en dame. Hun var utrolig sød og gjorde, at man var rolig, fordi hun hele tiden sagde, hvad hun gjorde. Læge NN fortalte mig, at alt var ok. En positiv ting, men han var svær at forstå. Skulle jeg have haft et grimt svar, ville jeg være ked af at have en læge, som jeg havde svært ved at forstå.	Godt
	18	Giv ikke diagnosen før biopsien. I øvrigt er tonen i afdelingen meget venlig over for patienter-	Godt

	ne.	
	19 Ok.	Godt
	22 Rigtig god information.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Når man ankommer, måske kommer langt derfra, at personale er klar over det og tager imod, samt at man bliver orienteret, før der tages alverdens prøver. Personale bør spørge, hvordan man har det lige nu. Læger bør være orienteret og [i stand til at] svare på spørgsmål.	Godt
	3 Normalt syntes jeg, det fungerer rigtig godt.	Godt
	5 Jeg, ud over KOL, har en [anden sygdom], som også sidder i lungerne. Synes ikke lægerne kender nok til [min anden sygdom], den er sjælden. Derfor er jeg utilfreds med at få en ny læge hver gang. Det gør mig UTRYG.	Intet svar
	6 Det virkede som om, der var en god atmosfære personalet imellem. Det er rart som patient at mærke det.	Godt
	8 Har ligget på afdelingen og er kommet på Ambulatorium B5 [i flere år]. Min kommentar er, at det er nogle dejlige og behagelige mennesker, som hjælper en igennem en svær tid. Tilmed har de altid været der, når man havde brug for det, både med forståelse og ømhed. Man kan godt sige, at man føler sig hjemme. Men jeg føler, at de må rende stærkere i dag, men de kan stadigvæk smile, men hvornår holdet det op? Godt gået tøser.	Virkelig godt
	10 Det er fantastiske læger og sygeplejersker, men jeres rum til samtaler er ikke for gode. Når man skal dagindlægges til større undersøgelser, bryder jeg mig ikke om, at man ligger mænd og kvinder i samme rum.	Virkelig godt
	12 Personalet er fantastiske til at hjælpe os igennem. Ros til dem. Tak.	Virkelig godt
	13 Jeg synes, der går for lang tid mellem undersøgelse og samtale hos lægen (op til to og en halv times ventetid). Jeg har maksimalt ventet en halv time på andre sygehuse.	Godt
	16 Alt personale, der kom frem og tilbage i ambulatoriet hilste, og var meget smilende og virkede venlige.	Virkelig godt
	17 Altid venlige, smilende og lyttende og klar til at svare på spørgsmål eller finde ud af det! Virkelig ok! Man er tryk ved at komme der.	Virkelig godt
	18 Fint personale. Godt med gode stole, blade og drikkevarer, men en lidt "klinisk" indretning.	Godt
	20 Er godt tilfreds på afdelingen.	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.