

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Nyremedicinsk Afdeling C
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
	Undersøgelles-/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.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	405
Besvarelser fra afdelingens patienter:	259
Afdelingens svarprocent:	64%

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).

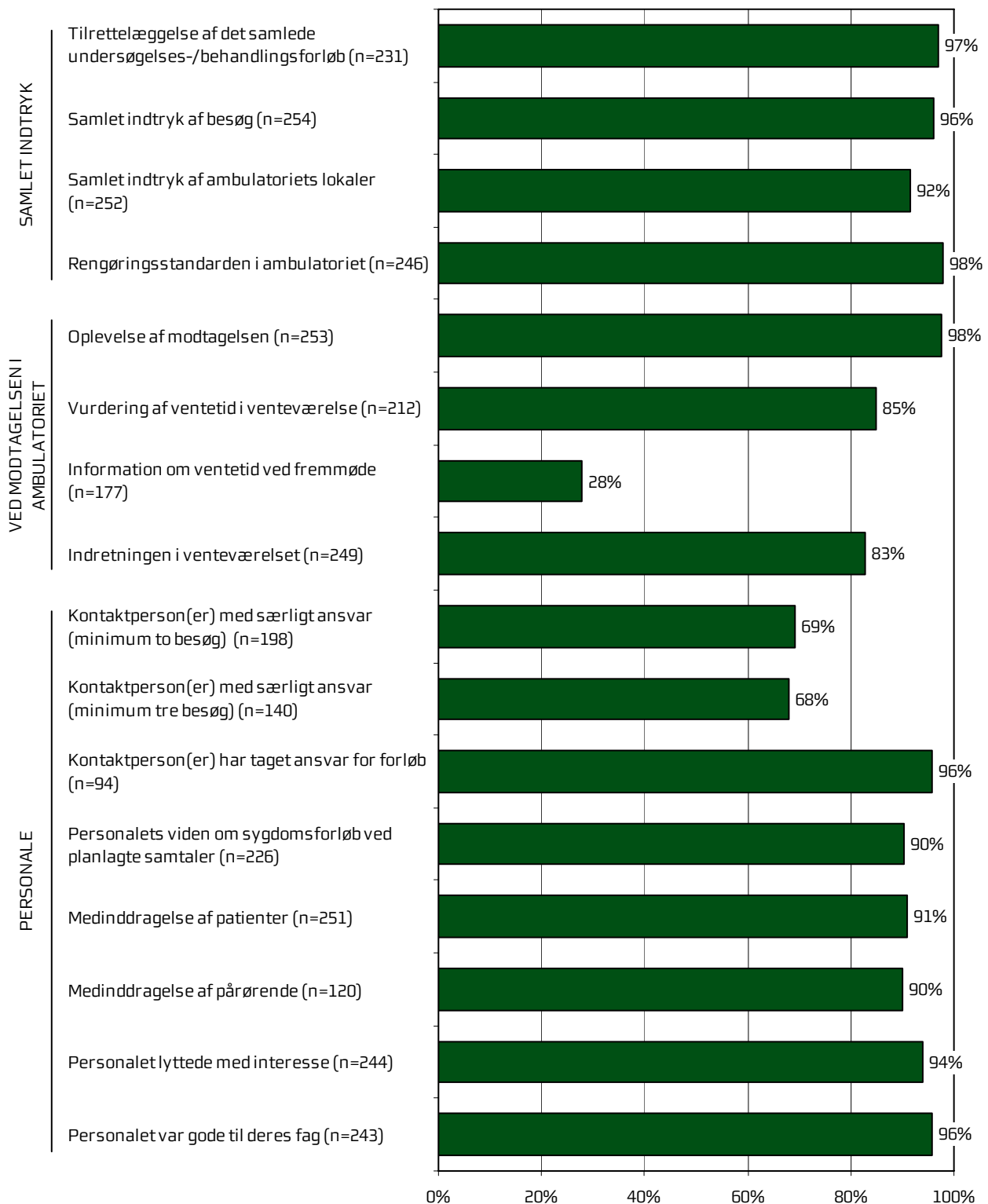
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

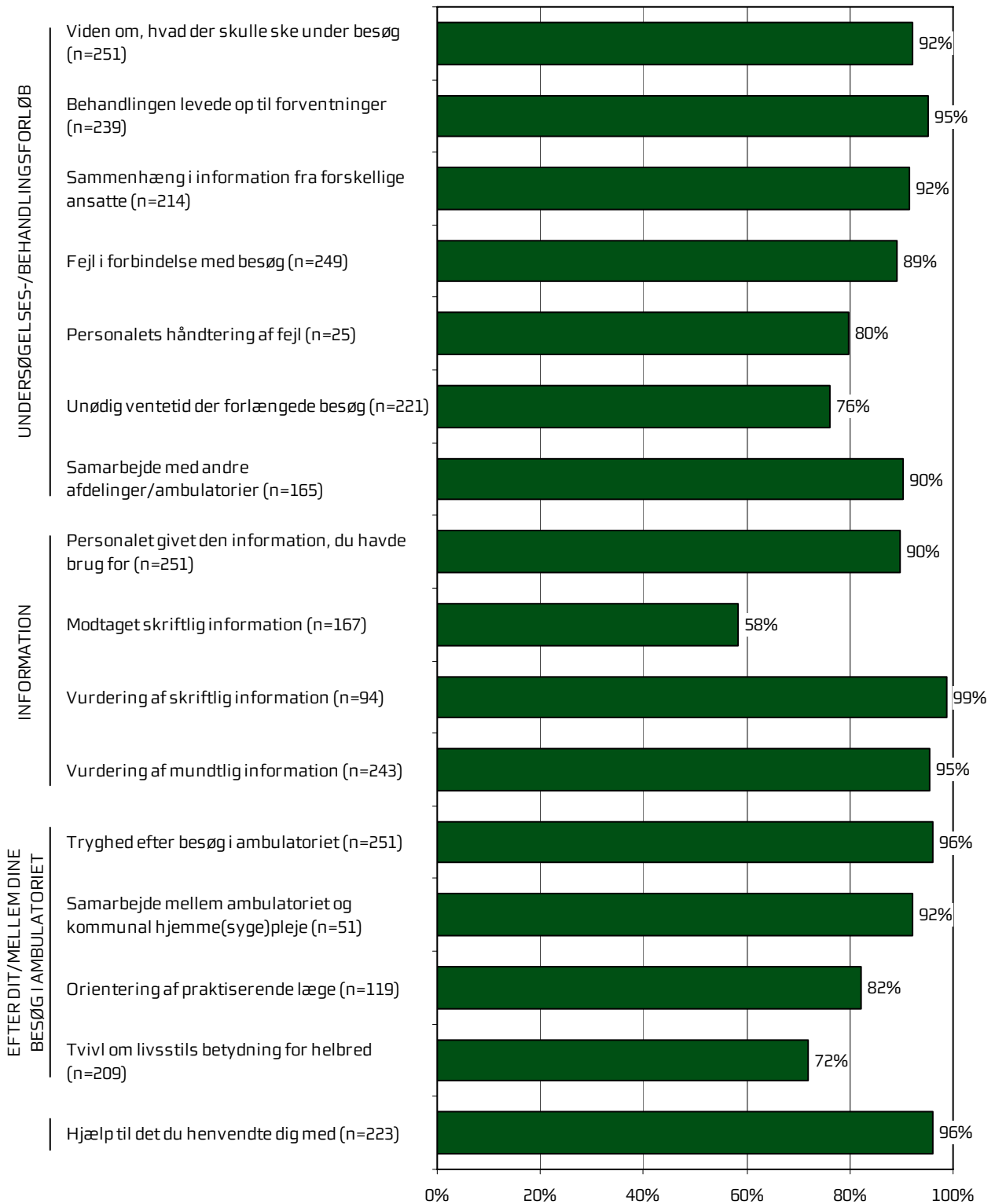
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Nyremedicinsk Afdeling C

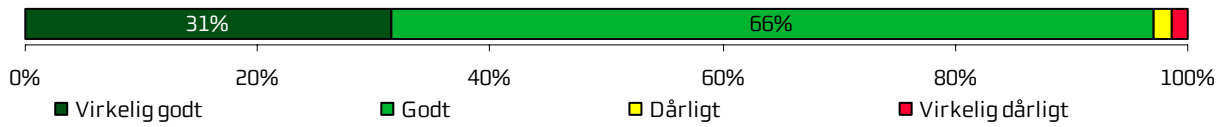
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

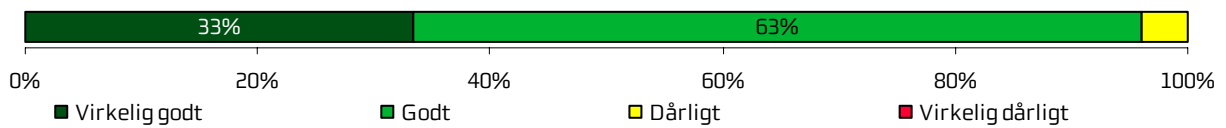
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

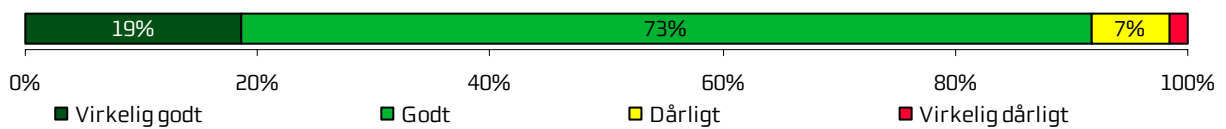
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=231)



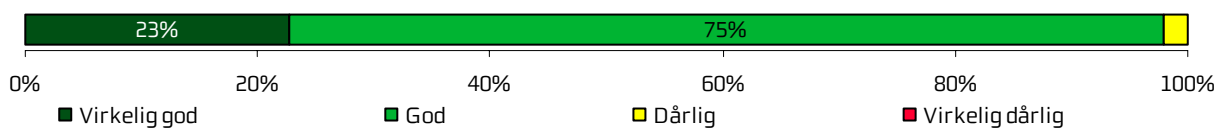
Samlet indtryk af besøg (n=254)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=252)



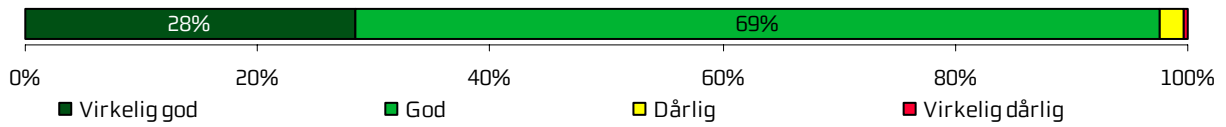
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=246)



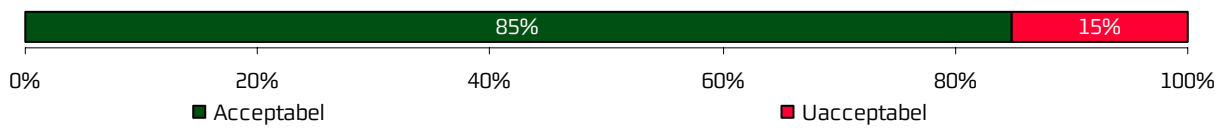
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	96 %	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	95 %	99 % *	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	-	-	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=253)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=212)



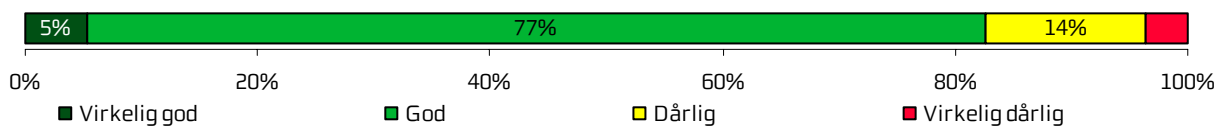
Længde af ventetid i venteværelse (n=237)



Information om ventetid ved fremmøde (n=177)



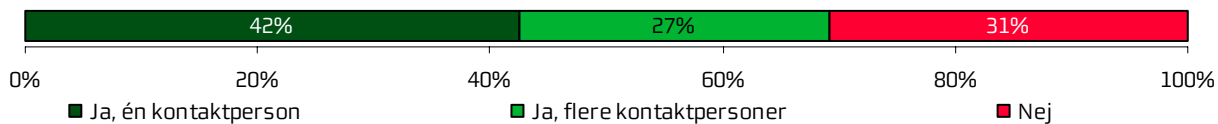
Indretningen i venteværelset (n=249)



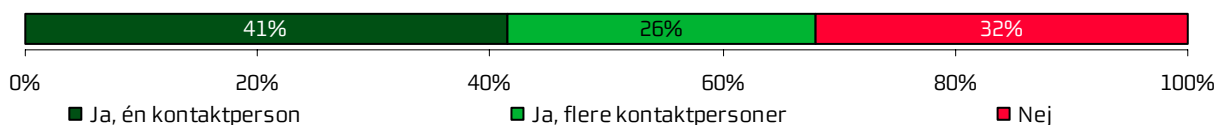
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 % *	96 %	100 % *	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	86 %	-	97 % *	83 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	28 %	34 %	26 %	64 % *	24 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	87 %	83 %	93 % *	68 % *	81 % *

Personale

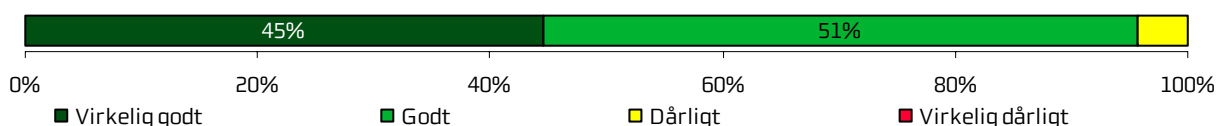
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=198)



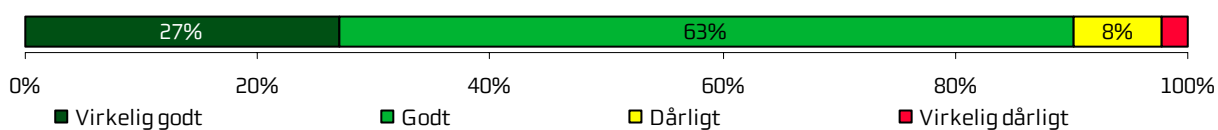
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=140)



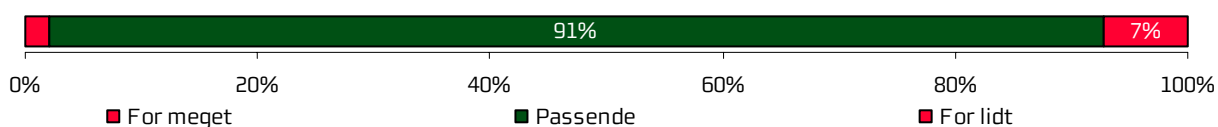
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=94)



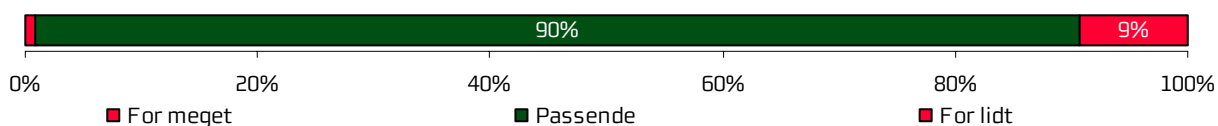
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=226)



Medinddragelse af patienter (n=251)



Medinddragelse af pårørende (n=120)



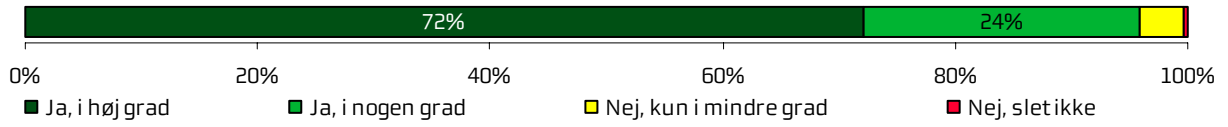
Personalet lyttede med interesse (n=244)



	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)	69 %	79 % *	77 % *	89 % *	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	68 %	83 % *	-	93 % *	69 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	91 %	89 %	97 % *	86 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	95 %	94 %	96 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	88 %	89 %	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	97 %	94 %	99 % *	93 %	96 %

Personale (fortsat)

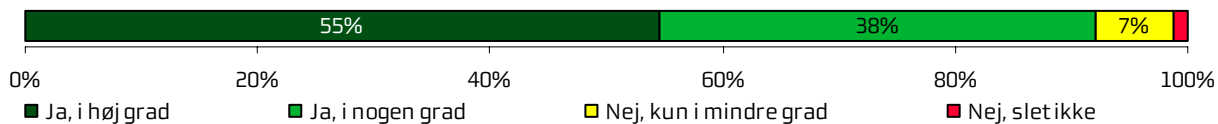
Personalet var gode til deres fag (n=243)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

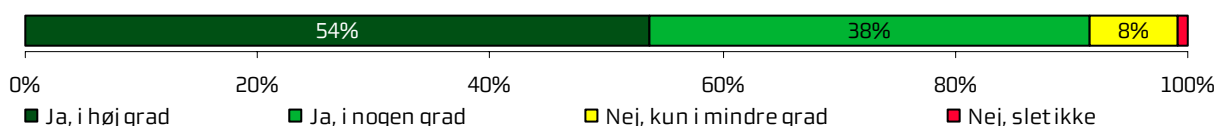
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=251)



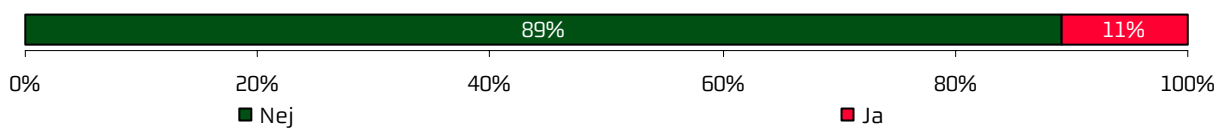
Behandlingen levede op til forventninger (n=239)



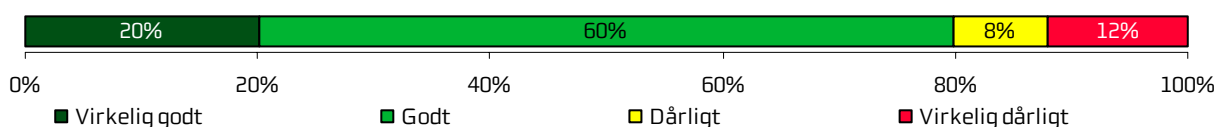
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=214)



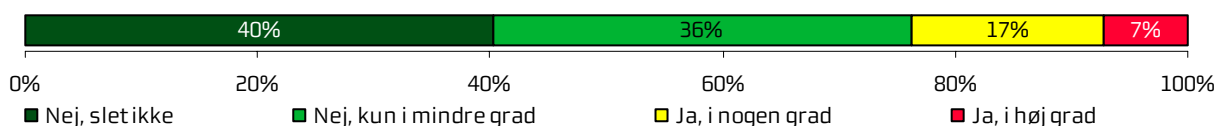
Fejl i forbindelse med besøg (n=249)



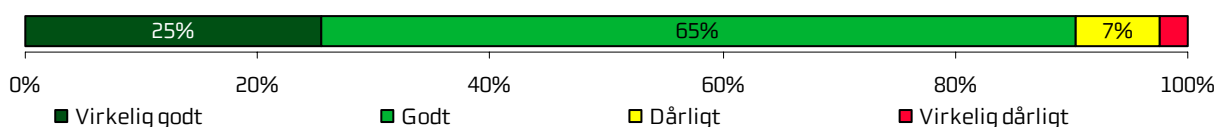
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=221)



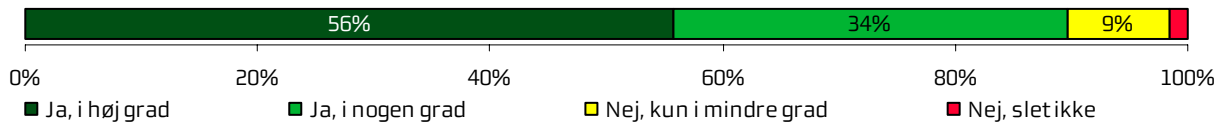
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=165)



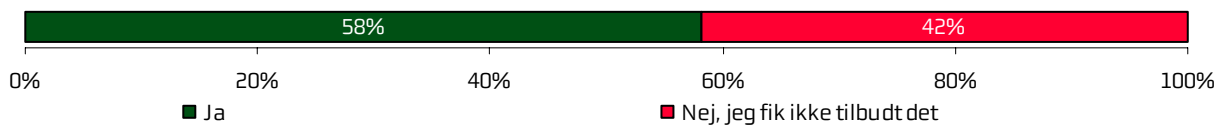
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	88 % *	95 %	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	94 %	93 %	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	94 %	88 %	98 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	91 %	-	97 % *	88 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	89 %	-	90 %	52 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	76 %	74 %	69 % *	97 % *	78 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	95 %	86 %	96 % *	85 %	92 % *

Information

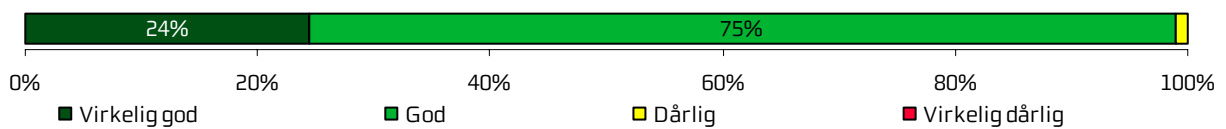
Personalet givet den information, du havde brug for (n=251)



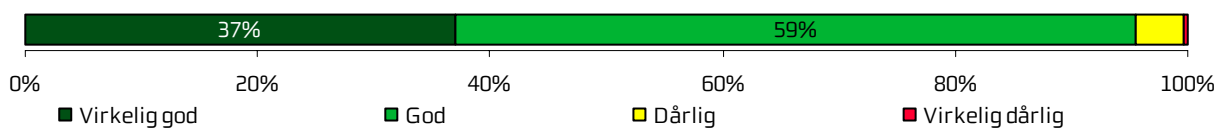
Modtaget skriftlig information (n=167)



Vurdering af skriftlig information (n=94)



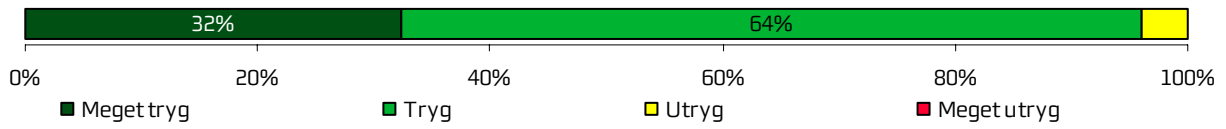
Vurdering af mundtlig information (n=243)



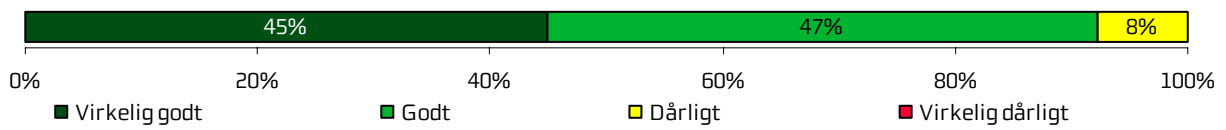
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	-	-	96 % *	87 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	58 %	57 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	98 %	95 %	99 % *	92 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

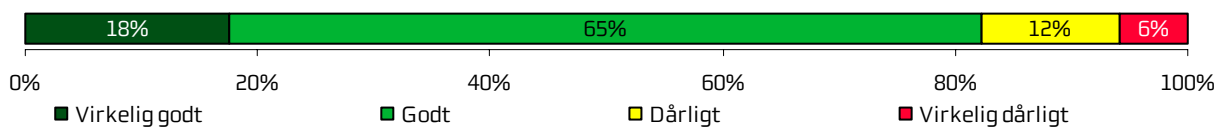
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=251)



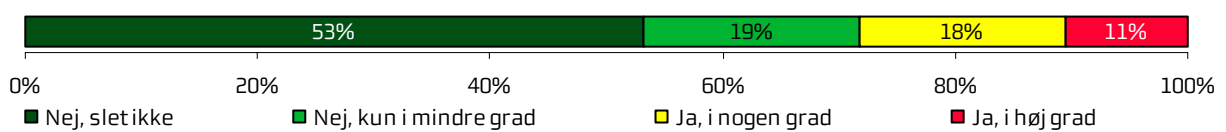
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=119)



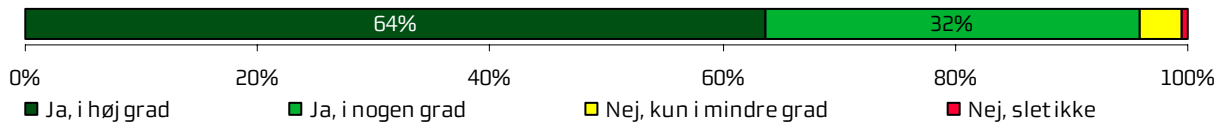
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=209)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	92 % *	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	91 %	87 %	97 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	81 %	69 % *	94 % *	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	67 %	71 %	81 % *	68 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=223)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	98 %	95 %	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) 64 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	64%	100%
Køn		
Mand	60%	59%
Kvinde	40%	41%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	1%
20-39 år	8%	15%
40-59 år	24%	28%
60-79 år	50%	41%
80- år	17%	16%

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	259		100%	
Køn				
Mand	155		60%	
Kvinde	104		40%	
Aldersgruppe				
0-19 år	1		0%	
20-39 år	22		8%	
40-59 år	63		24%	
60-79 år	129		50%	
80- år	44		17%	
Skema udfyldt af				
Patienten	230		95%	
Pårørende	13		5%	
Modersmål				
Dansk	240		95%	
Ikke dansk	12		5%	
Afsnitsnavn				
C-Amb.	225		87%	
C-Dagafsnit	17		7%	
C-DIALYSEAFSNIT	17		7%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	66	2	1	231	21
Køn						
Mand	34	62	3	1	145	9
Kvinde	27	72	0	1	86	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	17	67	5	11	18	2
40-59 år	18	78	2	2	59	3
60-79 år	40	58	2	0	116	11
80- år	32	68	0	0	37	5
Skema udfyldt af						
Patienten	30	67	2	1	205	21
Pårørende	38	62	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	31	66	2	1	217	20
Ikke dansk	45	55	0	0	11	1
Afsnitsnavn						
C-Amb.	30	67	1	1	203	17
C-Dagafsnit	60	27	13	0	15	2
C-DIALYSEAFSNIT	23	77	0	0	13	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	63	4	0	254
Køn					
Mand	38	58	5	0	153
Kvinde	27	70	3	0	101
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	24	57	19	0	21
40-59 år	24	71	5	0	63
60-79 år	39	58	2	0	127
80- år	35	65	0	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	32	64	4	0	228
Pårørende	38	62	0	0	13
Modersmål					
Dansk	33	63	4	0	238
Ikke dansk	41	50	8	0	12
Afsnitsnavn					
C-Amb.	33	62	5	0	221
C-Dagafsnit	41	59	0	0	17
C-DIALYSEAFSNIT	25	75	0	0	16

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	73	7	2	252
Køn					
Mand	22	69	9	1	152
Kvinde	14	79	4	3	100
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	14	68	18	0	22
40-59 år	8	81	8	3	62
60-79 år	23	70	6	2	125
80- år	24	74	2	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	17	74	7	2	226
Pårørende	15	78	8	0	13
Modersmål					
Dansk	19	73	7	2	236
Ikke dansk	17	75	8	0	12
Afsnitsnavn					
C-Amb.	19	73	6	2	219
C-Dagafsnit	29	59	12	0	17
C-DIALYSEAFSNIT	6	88	6	0	16

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	75	2	0	246
Køn					
Mand	27	70	3	0	150
Kvinde	15	83	1	0	96
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	35	60	5	0	20
40-59 år	15	85	0	0	61
60-79 år	24	73	3	0	125
80- år	26	74	0	0	39
Skema udfyldt af					
Patienten	22	76	2	0	222
Pårørende	36	64	0	0	11
Modersmål					
Dansk	22	77	1	0	230
Ikke dansk	42	42	17	0	12
Afsnitsnavn					
C-Amb.	23	76	2	0	213
C-Dagafsnit	29	71	0	0	17
C-DIALYSEAFSNIT	19	75	6	0	16

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	69	2	0	253
Køn					
Mand	29	68	3	0	154
Kvinde	27	71	1	1	99
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	27	68	0	5	22
40-59 år	19	74	6	0	62
60-79 år	33	67	0	0	129
80- år	30	67	3	0	39
Skema udfyldt af					
Patienten	27	71	2	0	226
Pårørende	30	70	0	0	13
Modersmål					
Dansk	27	70	2	0	236
Ikke dansk	33	67	0	0	12
Afsnitsnavn					
C-Amb.	28	70	2	0	220
C-Dagafsnit	41	59	0	0	17
C-DIALYSEAFSNIT	25	75	0	0	16

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	85	15	212	35
Køn				
Mand	88	12	126	25
Kvinde	80	20	86	10
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	0
20-39 år	58	42	19	3
40-59 år	78	22	56	5
60-79 år	92	8	100	22
80- år	89	11	36	5
Skema udfyldt af				
Patienten	85	15	193	28
Pårørende	67	33	9	4
Modersmål				
Dansk	84	16	198	33
Ikke dansk	100	0	11	1
Afsnitsnavn				
C-Amb.	84	16	187	28
C-Dagafsnit	86	14	14	2
C-DIALYSEAFSNIT	100	0	11	5

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	22	40	27	11	237	6
Køn						
Mand	23	42	23	11	145	4
Kvinde	18	38	33	11	92	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	19	24	23	33	21	0
40-59 år	10	39	40	10	58	2
60-79 år	25	42	24	9	116	4
80- år	29	46	17	7	41	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	40	28	11	211	6
Pårørende	38	31	15	15	13	0
Modersmål						
Dansk	22	41	27	11	222	5
Ikke dansk	18	27	45	9	11	1
Afsnitsnavn						
C-Amb.	20	41	28	12	207	4
C-Dagafsnit	27	47	20	7	15	1
C-DIALYSEAFSNIT	40	33	20	7	15	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	19	17	55	177	17
Køn						
Mand	10	19	23	49	105	11
Kvinde	8	18	8	65	72	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	12	12	18	59	17	1
40-59 år	2	18	12	68	50	4
60-79 år	12	18	20	50	82	10
80- år	11	26	19	44	27	2
Skema udfyldt af						
Patienten	9	17	19	56	161	16
Pårørende	13	62	0	25	8	0
Modersmål						
Dansk	8	18	16	57	166	15
Ikke dansk	13	25	37	25	8	2
Afsnitsnavn						
C-Amb.	7	18	18	57	160	13
C-Dagafsnit	22	22	0	56	9	2
C-DIALYSEAFSNIT	25	25	25	25	8	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	77	14	4	249	4
Køn						
Mand	5	80	13	2	150	2
Kvinde	5	74	15	6	99	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	55	30	15	20	1
40-59 år	5	69	21	5	62	1
60-79 år	6	84	9	2	126	1
80- år	8	80	10	3	40	1
Skema udfyldt af						
Patienten	6	77	13	4	224	2
Pårørende	0	64	27	9	11	2
Modersmål						
Dansk	6	77	14	4	232	4
Ikke dansk	0	83	17	0	12	0
Afsnitsnavn						
C-Amb.	6	76	15	4	217	4
C-Dagafsnit	0	94	0	6	17	0
C-DIALYSEAFSNIT	7	80	13	0	15	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	42	27	31	198
Køn				
Mand	42	33	25	121
Kvinde	43	17	40	77
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	33	33	33	18
40-59 år	33	25	43	49
60-79 år	42	29	30	98
80- år	63	22	16	32
Skema udfyldt af				
Patienten	41	27	32	176
Pårørende	50	40	10	10
Modersmål				
Dansk	44	25	31	182
Ikke dansk	9	58	33	12
Afsnitsnavn				
C-Amb.	41	26	32	186
C-Dagafsnit	-	-	-	2
C-DIALYSEAFSNIT	60	30	10	10

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	41	26	32	140
Køn				
Mand	40	34	26	82
Kvinde	43	16	41	58
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	22	43	35	14
40-59 år	29	26	45	38
60-79 år	43	26	31	68
80- år	74	16	11	19
Skema udfyldt af				
Patienten	40	26	34	125
Pårørende	38	49	13	8
Modersmål				
Dansk	43	24	33	126
Ikke dansk	9	63	27	11
Afsnitsnavn				
C-Amb.	40	26	34	130
C-Dagafsnit	-	-	-	0
C-DIALYSEAFSNIT	60	30	10	10

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	45	51	4	0	94	1
Køn						
Mand	43	53	5	0	61	0
Kvinde	48	49	3	0	33	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	44	45	11	0	9	0
40-59 år	52	48	0	0	21	0
60-79 år	43	52	4	0	46	1
80- år	41	53	6	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	51	5	0	82	1
Pårørende	43	57	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	45	51	5	0	83	1
Ikke dansk	37	63	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
C-Amb.	48	47	5	0	85	1
C-Dagafsnit	-	-	-	-	0	0
C-DIALYSEAFSNIT	11	89	0	0	9	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	63	8	2	226	25
Køn						
Mand	30	62	4	3	141	12
Kvinde	21	65	13	1	85	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	23	54	14	9	22	0
40-59 år	13	72	11	4	53	7
60-79 år	33	62	5	1	112	15
80- år	32	60	8	0	38	3
Skema udfyldt af						
Patienten	27	62	8	2	202	23
Pårørende	20	80	0	0	10	2
Modersmål						
Dansk	27	63	8	2	212	24
Ikke dansk	20	70	10	0	10	1
Afsnitsnavn						
C-Amb.	28	62	8	3	198	20
C-Dagafsnit	20	80	0	0	15	2
C-DIALYSEAFSNIT	23	69	8	0	13	3

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	2	91	7	251
Køn				
Mand	2	92	6	151
Kvinde	2	89	9	100
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	95	5	22
40-59 år	0	92	8	63
60-79 år	3	89	8	125
80- år	3	92	5	40
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	8	226
Pårørende	15	85	0	13
Modersmål				
Dansk	1	91	7	235
Ikke dansk	17	75	8	12
Afsnitsnavn				
C-Amb.	2	90	7	220
C-Dagafsnit	0	94	6	16
C-DIALYSEAFSNIT	0	93	7	15

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	90	9	120	132
Køn					
Mand	1	91	8	79	73
Kvinde	0	88	12	41	59
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	81	19	11	11
40-59 år	0	93	7	28	35
60-79 år	2	86	12	58	71
80- år	0	100	0	22	15
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	101	125
Pårørende	0	83	17	12	1
Modersmål					
Dansk	1	90	9	113	123
Ikke dansk	0	83	17	6	6
Afsnitsnavn					
C-Amb.	1	92	7	101	120
C-Dagafsnit	0	90	10	10	5
C-DIALYSEAFSNIT	0	67	33	9	7

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	35	5	1	244	10
Køn						
Mand	57	37	5	1	150	4
Kvinde	62	33	5	0	94	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	55	41	5	0	22	0
40-59 år	57	34	7	2	61	2
60-79 år	63	31	6	1	121	6
80- år	51	46	3	0	39	2
Skema udfyldt af						
Patienten	56	37	6	1	218	10
Pårørende	69	23	8	0	13	0
Modersmål						
Dansk	59	35	5	1	229	9
Ikke dansk	64	27	9	0	11	1
Afsnitsnavn						
C-Amb.	59	35	5	1	216	6
C-Dagafsnit	60	33	7	0	15	1
C-DIALYSEAFSNIT	46	38	15	0	13	3

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	72	24	4	0	243	12
Køn						
Mand	74	21	4	1	146	8
Kvinde	69	28	3	0	97	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	55	32	14	0	22	0
40-59 år	64	33	2	2	61	2
60-79 år	77	19	4	0	123	5
80- år	83	17	0	0	36	5
Skema udfyldt af						
Patienten	71	24	4	0	217	11
Pårørende	66	34	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	74	22	4	0	226	12
Ikke dansk	33	58	8	0	12	0
Afsnitsnavn						
C-Amb.	73	23	3	0	212	10
C-Dagafsnit	65	29	6	0	17	0
C-DIALYSEAFSNIT	64	29	7	0	14	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	38	7	1	251	5
Køn						
Mand	55	38	7	1	151	3
Kvinde	54	37	7	2	100	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	27	55	18	0	22	0
40-59 år	59	35	5	2	63	0
60-79 år	60	34	6	1	125	3
80- år	45	45	8	3	40	2
Skema udfyldt af						
Patienten	54	38	7	1	225	4
Pårørende	58	34	9	0	12	1
Modersmål						
Dansk	55	36	7	1	234	5
Ikke dansk	42	58	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
C-Amb.	54	39	6	1	220	3
C-Dagafsnit	59	24	18	0	17	0
C-DIALYSEAFSNIT	57	36	7	0	14	2

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	63	32	5	0	239	14
Køn						
Mand	63	33	4	0	144	10
Kvinde	63	30	6	0	95	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	38	47	14	0	21	1
40-59 år	63	29	8	0	59	2
60-79 år	68	30	2	0	118	9
80- år	62	35	3	0	40	2
Skema udfyldt af						
Patienten	62	33	6	0	214	12
Pårørende	66	34	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	63	32	5	0	224	13
Ikke dansk	55	45	0	0	11	1
Afsnitsnavn						
C-Amb.	63	32	5	0	208	12
C-Dagafsnit	53	35	12	0	17	0
C-DIALYSEAFSNIT	71	29	0	0	14	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	38	8	1	214	33
Køn						
Mand	53	38	7	1	136	15
Kvinde	55	37	8	0	78	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	28	33	6	18	2
40-59 år	40	55	4	2	55	7
60-79 år	64	31	5	0	106	17
80- år	56	35	9	0	34	7
Skema udfyldt af						
Patienten	53	38	8	1	190	30
Pårørende	46	46	8	0	13	0
Modersmål						
Dansk	55	38	7	1	198	32
Ikke dansk	42	33	25	0	12	0
Afsnitsnavn						
C-Amb.	53	39	7	1	185	30
C-Dagafsnit	59	35	6	0	17	0
C-DIALYSEAFSNIT	58	25	17	0	12	3

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	89	11	249
Køn			
Mand	89	11	151
Kvinde	90	10	98
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	73	27	22
40-59 år	87	13	61
60-79 år	92	8	125
80- år	95	5	40
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	223
Pårørende	100	0	13
Modersmål			
Dansk	89	11	233
Ikke dansk	91	9	11
Afsnitsnavn			
C-Amb.	89	11	216
C-Dagafsnit	82	18	17
C-DIALYSEAFSNIT	94	6	16

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	20	60	8	12	25	0
Køn						
Mand	18	53	12	18	17	0
Kvinde	25	75	0	0	8	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	50	17	33	6	0
40-59 år	38	38	13	13	8	0
60-79 år	13	87	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	60	8	12	25	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	18	60	9	13	23	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
C-Amb.	23	55	9	14	22	0
C-Dagafsnit	-	-	-	-	3	0
C-DIALYSEAFSNIT	-	-	-	-	0	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	40	36	17	7	221	25
Køn						
Mand	41	35	17	7	140	12
Kvinde	40	37	16	7	81	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	39	22	11	28	18	3
40-59 år	33	35	24	7	54	6
60-79 år	42	37	16	5	112	14
80- år	47	39	11	3	36	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	38	17	8	198	22
Pårørende	82	9	9	0	11	2
Modersmål						
Dansk	40	37	16	8	210	20
Ikke dansk	63	0	37	0	8	4
Afsnitsnavn						
C-Amb.	40	37	15	8	193	21
C-Dagafsnit	33	13	53	0	15	1
C-DIALYSEAFSNIT	54	46	0	0	13	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	65	7	2	165	38
Køn						
Mand	28	67	3	2	97	17
Kvinde	22	62	13	3	68	21
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	6	69	19	6	16	2
40-59 år	20	63	15	2	46	11
60-79 år	33	63	1	2	87	16
80- år	18	75	6	0	16	9
Skema udfyldt af						
Patienten	25	66	7	3	150	33
Pårørende	40	20	40	0	5	3
Modersmål						
Dansk	25	64	8	3	154	36
Ikke dansk	25	75	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
C-Amb.	26	65	6	3	141	38
C-Dagafsnit	31	54	15	0	13	0
C-DIALYSEAFSNIT	18	73	9	0	11	0

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	56	34	9	2	251
Køn					
Mand	58	32	9	1	152
Kvinde	52	37	8	2	99
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	27	64	9	0	22
40-59 år	59	25	15	2	61
60-79 år	58	33	9	1	128
80- år	61	34	0	5	39
Skema udfyldt af					
Patienten	54	35	9	1	224
Pårørende	69	23	0	8	13
Modersmål					
Dansk	55	35	8	2	235
Ikke dansk	50	33	17	0	12
Afsnitsnavn					
C-Amb.	55	34	9	2	220
C-Dagafsnit	65	24	12	0	17
C-DIALYSEAFSNIT	50	43	7	0	14

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	58	42	167	82
Køn				
Mand	62	38	106	45
Kvinde	51	49	61	37
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	0
20-39 år	53	47	17	5
40-59 år	61	39	39	24
60-79 år	61	39	82	45
80- år	47	53	28	8
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	149	75
Pårørende	46	54	11	2
Modersmål				
Dansk	58	42	157	76
Ikke dansk	67	33	9	3
Afsnitsnavn				
C-Amb.	56	44	144	75
C-Dagafsnit	54	46	13	3
C-DIALYSEAFSNIT	100	0	10	4

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	75	1	0	94	0
Køn						
Mand	18	81	2	0	63	0
Kvinde	39	61	0	0	31	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	0	9	0
40-59 år	21	75	4	0	24	0
60-79 år	30	70	0	0	47	0
80- år	30	70	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	76	1	0	87	0
Pårørende	40	60	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	24	75	1	0	88	0
Ikke dansk	33	67	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
C-Amb.	26	73	1	0	77	0
C-Dagafsnit	29	71	0	0	7	0
C-DIALYSEAFSNIT	10	90	0	0	10	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	37	59	4	0	243
Køn					
Mand	41	53	5	1	150
Kvinde	30	67	3	0	93
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	26	63	5	5	19
40-59 år	35	58	7	0	60
60-79 år	42	57	2	0	125
80- år	31	61	8	0	38
Skema udfyldt af					
Patienten	36	59	5	0	218
Pårørende	46	54	0	0	13
Modersmål					
Dansk	37	58	4	0	228
Ikke dansk	42	58	0	0	12
Afsnitsnavn					
C-Amb.	36	59	4	0	212
C-Dagafsnit	56	44	0	0	16
C-DIALYSEAFSNIT	33	60	7	0	15

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	32	64	4	0	251
Køn					
Mand	33	63	3	0	153
Kvinde	30	64	5	0	98
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	24	66	10	0	21
40-59 år	34	60	6	0	62
60-79 år	33	64	3	0	127
80- år	32	68	0	0	40
Skema udfyldt af					
Patienten	31	64	4	0	226
Pårørende	41	59	0	0	12
Modersmål					
Dansk	33	63	4	0	235
Ikke dansk	17	75	8	0	12
Afsnitsnavn					
C-Amb.	31	65	4	0	220
C-Dagafsnit	31	69	0	0	16
C-DIALYSEAFSNIT	47	47	7	0	15

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	45	47	8	0	51	19	174
Køn							
Mand	56	39	6	0	34	16	97
Kvinde	23	65	12	0	17	3	77
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	19
40-59 år	13	87	0	0	7	3	50
60-79 år	62	31	7	0	26	9	88
80- år	37	57	6	0	16	6	17
Skema udfyldt af							
Patienten	47	45	7	0	40	14	164
Pårørende	39	61	0	0	5	3	5
Modersmål							
Dansk	44	47	9	0	45	17	166
Ikke dansk	40	60	0	0	5	2	5
Afsnitsnavn							
C-Amb.	45	50	5	0	42	13	159
C-Dagafsnit	60	20	20	0	5	3	6
C-DIALYSEAFSNIT	-	-	-	-	4	3	9

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	18	65	12	6	119	130
Køn						
Mand	24	63	10	4	72	80
Kvinde	8	68	15	9	47	50
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	0	67	0	33	9	12
40-59 år	0	72	17	10	29	33
60-79 år	27	60	11	2	62	63
80- år	21	68	11	0	19	21
Skema udfyldt af						
Patienten	16	65	13	6	110	114
Pårørende	-	-	-	-	4	8
Modersmål						
Dansk	16	66	12	5	110	123
Ikke dansk	29	57	14	0	7	5
Afsnitsnavn						
C-Amb.	17	64	12	6	109	108
C-Dagafsnit	22	67	11	0	9	7
C-DIALYSEAFSNIT	-	-	-	-	1	15

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	53	19	18	11	209	41
Køn						
Mand	48	23	20	9	128	23
Kvinde	61	12	14	14	81	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	66	17	11	6	18	3
40-59 år	61	21	14	4	52	11
60-79 år	53	17	16	14	109	17
80- år	31	17	38	14	29	10
Skema udfyldt af						
Patienten	55	18	17	11	190	35
Pårørende	25	25	37	13	8	5
Modersmål						
Dansk	55	18	16	10	195	39
Ikke dansk	20	10	50	20	10	2
Afsnitsnavn						
C-Amb.	53	18	17	11	184	36
C-Dagafsnit	50	21	21	7	14	2
C-DIALYSEAFSNIT	55	27	18	0	11	3

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	32	4	0	223	26
Køn						
Mand	65	30	4	1	132	19
Kvinde	61	35	3	0	91	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	48	43	10	0	21	1
40-59 år	58	36	7	0	59	3
60-79 år	68	29	2	1	110	16
80- år	70	30	0	0	33	5
Skema udfyldt af						
Patienten	63	33	4	1	200	25
Pårørende	58	42	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	65	31	4	0	210	25
Ikke dansk	45	55	0	0	11	1
Afsnitsnavn						
C-Amb.	66	30	4	1	195	22
C-Dagafsnit	57	43	0	0	14	2
C-DIALYSEAFSNIT	43	57	0	0	14	2

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.

Nyremedicinsk Afdeling C

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?






ID	Kommentarer - C-Amb.	Modtagelsen
5	Er i en patientgruppe, der selv varetager vejning og blodtryksmåling, og har derfor ikke behov for nogen speciel modtagelse af sygeplejersker.	God
7	Alle er meget søde og hjælpsomme.	Virkelig god
8	Skiltningen ude ved vejen og ved indgangsdøren burde fortælle at her er nyreambulatorium med STORE bogstaver!	God
9	Sekretær NN i modtagelsen er meget kompetent og virker meget imødekommende og dygtig.	God
10	En eller anden havde glemt at lægge min journal det rigtige sted. Derfor ventede jeg halvdelen time, til jeg selv spurgte, om de havde glemt mig.	God
11	Jeg synes, der er uforholdsmæssig stor forskel i serviceniveauet i forhold til, om det er den faste person i receptionen, eller om det er en uden så meget erfaring. Dem uden erfaring bør have en mere smilende og venlig tilgang til patienterne.	God
14	Kender efterhånden de fleste. Søde og flinke mennesker.	Virkelig god
17	Altid hjælpsom og sød sekretær NN. Ellers god afdeling.	Virkelig god
20	Altid søde og venlige!	Virkelig god
27	Folk i modtagelsen er rigtig flinke, men man kommer hurtigt til at vente selvom der kun er to-tre andre før i køen, da sekretæren også skal tage telefonen osv.	God
28	Dejligt at blive mødt af en person, som jeg kender.	Virkelig god
30	Pc-problemer.	God
31	Det er et irritationsmoment, når man har en tidlig aftale, at der ikke er nogen i reception, og man samtidig kan høre personalet sidde og drikke kaffe og snakke privat. Det burde ikke være nødvendigt, når de lige er mødt ind.	Dårlig
37	Kun godt.	Virkelig god
38	"Vindueslugen" bør afskaffes. Lav en almindelig reception som i andre afdelinger.	God
39	Alle er venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
41	Kun positive ting at sige.	Virkelig god
47	normalt fint, hvi de husker at melde man er kommet.	God
48	Der blev lagt ud med, at jeg kunne forvente, at det var de samme personer, jeg mødte (læge/sygeplejersker). I hvert fald oftest de samme, men det har på ingen måde holdt stik, desværre. Det gjorde det ret forvirrende, og da jeg også har [andre] problemer, oplevede jeg det som svært at skulle forklare mig selv hver gang, men også som spild af tid.	God
50	Venlig, imødekommende, hjælpsom.	God
53	Upersonlig.	God
57	Godt med forskellige spor.	God
58	Altid smilende.	Virkelig god
59	En fordel altid at have kontakt til den samme sygeplejerske.	God

	61	Man bliver altid modtaget af en frisk og smilende sekretær. Det har enormt stor betydning for forløbet!	God
	64	En af medarbejderne ved skranken er den mest uhøflige "serviceperson", jeg længe har oplevet.	Virkelig dårlig
	66	Det er irriterende med køen ved ankomst.	God
	68	Afstand fra sekretær og medpatienter. Alt for kort afstand, alle kan høre, hvad man siger.	Virkelig god
	71	Altid en sød og smilende sekretær, som kender mig.	Virkelig god
	72	Ventetid på [lidt over en time].	God
	74	Nogle gange er ventetiden lang.	God
	75	Modtagelsen var god fra personalet. Rammerne er for kedelige og uinspirerede, specielt set i lyset af den lange ventetid.	God
	76	Ærgerligt, at der ikke kommer gang i selvregistreringsmaskinen igen. Det tog meget af køen.	God
	77	Personale SUPER. Modtagelseslokale kunne friskes op. Ingen ventetid af betydning.	God
	79	Personalet er altid imødekommende trods nedskæring af personale.	God
	81	Tak for alt.	God
	82	Som vanlig, altid smilende og høflig.	God
	83	Parkeringsmulighederne er elendige.	God
	ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Modtagelsen
	3	Manglende orientering om risikoen ved hjemsendelse.	God
	ID	Kommentarer - C-DIALYSEAFSNIT	Modtagelsen
	1	Er [på specialafdeling]. Så laver det meste selv.	God

Nyremedicinsk Afdeling C

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - C-Amb.	Fejlhåndtering
1	At der ikke var styr på mine papirer.	Godt
6	Ventetid over to timer.	Intet svar
10	Fejl i placering af journalen - som betød, at jeg ventede unødvendig lang tid.	Virkelig godt
11	Jeg har på et tidspunkt fået udleveret forkert medicin, hvilket jeg synes, var en kæmpe fejl som kunne have haft betydning for mit helbred, da jeg først selv opdagede det for sent. Det synes jeg ikke er blevet taget alvorligt af personalet.	Virkelig dårligt
14	Forglemmelse af tid hos røntgen.	Virkelig godt
16	Jeg har fået samme nyremedicin i [mange år], hvilket giver ubehagelige bivirkninger, på trods af mine beskrivelser af bivirkningerne, skal jeg gennem [flere] ambulante kontroller ([over næsten et år]), før en læge tager affære og får sat undersøgelser om medicin ændringer i gang.	Dårligt
22	Urinprøver. Personalet ved aldrig, om jeg skal tage dem eller ej.	Virkelig dårligt
24	En enkelt gang. Jeg var ikke blevet registreret som ankommet, skønt jeg havde meldt ankomst. Måtte derfor vente i halvanden time fastende.	Godt
29	Jeg skulle have haft et brev efter en scanning om, hvornår I ville se mig igen. Jeg fik det ikke. I ringede på dagen og spurgte, hvorfor jeg var udeblevet. Jeg havde jo ikke fået brevet. Men I havde en tid [nogle] dage senere på grund af et afbud. Den fik jeg.	Godt
30	Glemte oplysninger om blodprøver. Og da jeg endelig skulle have dem på mit sundhedscenter, var "prøvetyperne", altså hvilke prøver der skulle tages, ikke på nettet. Trods henvendelse til Skejby, der benægtede, at de skulle tages, men det skulle de altså.	Godt
33	Ventetiden på eventuel læge er ofte forlænget, fordi de venter på blodprøvetagning.	Intet svar
36	Ved det første besøg efter min []biopsi, var det læge NN, der stod for samtalen. Han troede, at jeg skulle have information om undersøgelser, men jeg skulle have svar på biopsi efter telefonsamtale med læge NN en uge forinden. Denne læge NN var dog optaget på det tidspunkt, jeg havde en samtale, og [den anden] læge NN arrangerede derfor en ny samtale [nogle] timer senere.	Godt
40	Jeg har fået voldsomme strækmærker på inderlårerne.	Godt
47	Glemte at melde, jeg var ankommet.	Intet svar
48	Jeg har ved de mange lægeskift ofte oplevet, at informationer ikke er givet videre. Jeg skal selv holde styr på, hvad planen er. Rettere sagt: Hos nogle af lægerne skal jeg selv have styr på det, andre har rigtig godt tjek på, hvad planen er. Eller enten er der nogen, der ikke læser journalen, eller også er der information, der ikke bliver givet videre?	Intet svar
49	Journal blev borte.	Godt
56	Jeg blev fortalt, at jeg havde minimal chance [terminal sygdom], da jeg virkelig havde [en anden sygdom]. Dette blev ikke rettet, før jeg selv gjorde opmærksom på, at mit symptombillede ikke passede. Da blev svaret fra biopsien tjekket igen og rettet.	Godt
60	Jeg kunne godt tænke mig, at det for så vidt muligt, kunne være den samme læge hver gang.	Intet svar
61	At min journal "blev glemt" i stakken, så jeg kom til at vente i over to timer. Da jeg begyndte selv at tage blodtryk, var ventetiden kort. Nu er den stort set den samme som før. Et eller andet må være galt.	Godt

	62	Fejllagde min journal, så jeg måtte vente i [flere] timer, og jeg kom ikke foran i køen, men måtte vente på et hul. Jeg venter altid MINDST 30 minutter over min tid.	Virkelig dårligt
	65	Under ventetid i venteværelset har jeg flere gange oplevet, at patienterne, der kom senere end mig, er blevet kaldt ind (efter over en times ventetid). Når jeg har nævnt det i receptionen, har de sagt, at min journal lå forkert, men at jeg er den næste, der bliver kaldt ind.	Intet svar
	66	Forkert tid, da jeg har været ude for ventetid på over to timer. Kom først ind, da jeg gik til sekretæren og sagde, at jeg tog hjem igen, og at I kunne indkalde mig igen, når der var en tid.	Intet svar
	80	Ingen information angående måling af blodtryk ved ankomst.	Godt
	ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Fejlhåndtering
	2	De glemte at indtelefonere antibiotika til apoteket. Blev gjort dagen efter, da der blev rykket herfor.	Godt

Nyremedicinsk Afdeling C

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
1	Lægerne er ikke sat ordentligt ind i sagerne, synes jeg. De holder ikke deres aftaler med at ringe tilbage og med at tjekke blodprøver.	Dårligt
3	Mine blodprøvesvar var ikke altid registrerede.	Godt
4	Den ene afdeling giver ikke besked til andre afdelinger, skønt man er indlagt på samme hospital. Derfor fik de ikke afbud ej heller til speciallæge ude i byen.	Godt
8	Det er min oplevelse, at jeg hver gang kommer ind til en ny læge. Der er tilsyneladende kun i nogen grad overensstemmelse med forslag til behandling! En læge foreslår f. eks. en medicin og fortæller ikke noget om den nuværende medicins bivirkning! En anden seponerer den samme medicin, fordi den formodes at være årsag til vand i benene!	Dårligt
11	Jeg synes ikke, det fungerer specielt godt, at man som patient selv skal gå rundt i hele ambulatoriet for at finde den sygeplejerske, som skal udlevere medicin. Det giver for stor ventetid efter den egentlige undersøgelse. Måske ikke for sundhedspersonalet, men ud fra et samfundsøkonomisk synspunkt. Patienterne står jo også ofte og skal på arbejde efter undersøgelsen. Desuden giver det ikke mening, at man som patient skal tage blodtryk og veje sig, inden man giver receptionen besked om, at man er kommet. Derefter kommer man nemlig til at sidde og vente længere på en læge, end det tager at måle blodtryk og veje sig. Kort sagt bør ambulatoriet i tilrettelæggelsen af sine arbejdsgange have mindst ligeså meget fokus på et effektivt flow for patienterne som for sundhedspersonalet.	Godt
13	At hente oplysninger om en indlæggelse på et andet hospital i Region Midt [] virkede fint på edb'en.	Virkelig godt
14	Ok.	Godt
15	Kun stor ros til alle!	Godt
16	Generelt synes jeg, at mange af de læger, jeg kaldes ind til ved de [] årlige kontroller, jeg er til, er alt for uerfarne til at håndtere min sag som [transplanteret gennem mange år]. Jeg skal tit vente, fordi de skal konsultere en mere erfaren læge. Ofte finder de ikke en, og problemet bliver tabt, fordi lægen ikke følger op på det efter samtalen, som det ellers bliver lovet.	Dårligt
18	Jeg er imponeret over og meget glad for det hurtige samarbejde, jeg har oplevet mellem forskellige afdelinger på det ene og det andet sygehus.	Virkelig godt
28	Der var tale om KONTROLBESØG I AMBULATORIET efter [operation]. Svar på blodprøver m.m., vurdering af medicinering. Blodprøve, samtale med læge i ambulatoriet, udlevering af medicin.	Virkelig godt
33	Da jeg er med i et forsøg, har jeg svært ved at vurdere, hvad der er rutinekontrol, og hvad der er forsøg [].	Godt
42	Det var en anden patient, som kom [] for sent. Han kom, lige som jeg skulle ind til sygeplejersken. Hun var også frustreret, da det ødelagde arbejdsgangen.	Godt
43	Rutinemæssig kontrolbesøg hos lægen. Ingen behandling udført.	Godt
46	Fra ankomst til blodtryk lige på. Derefter ventetid.	Godt
56	Adskillige gange i mit besøg er prøver blevet fejlbestilt/slet ikke bestilt/manglende urinprøver, som jeg så er blevet spurgt om, hvorfor ikke var taget.	Intet svar
57	Den kvindelige speciallæge, jeg talte med, var meget kompetent. Hun tog mig/os meget alvorligt, og jeg fik bedre indsigt og forklaringer end ved noget tidligere besøg.	Godt
64	Jeg er i behandling for forhøjet blodtryk på en afdeling samt [anden behandling] på anden afdeling. De to typer medicin, jeg bliver behandlet med, synes at "modvirke" hinanden. Dette	Dårligt

skal jeg selv gøre opmærksom på!

✎	65 Jeg er kommet i ambulatoriet gennem [flere] år, og det største problem er, at man taler med forskellige læger HVER gang, som ikke kender ens journal, når man sidder over for hinanden.	Godt
✎	68 Det er 100 procent dejligt, at sygeplejersker NN og NN altid er der, og at det er samme læge.	Godt
✎	69 Var en enkelt gang inde hos en meget ung læge, der ikke virkede, som om der var styr på, hvad hun sagde i forhold til mine tidligere besøg. Havde ikke læst journalen.	Virkelig godt
✎	70 Ved min sidste kontrol havde jeg en uacceptabel lang ventetid, hvilket skyldtes, at den læge, jeg var tilknyttet, akut var kaldt til anden opgave. Det kan naturligvis ske, men i sådanne tilfælde bør jeg som patient informeres. Først da jeg selv kontaktede en sygeplejerske blev jeg overført til en anden læge, og kom for ret hurtigt derefter.	Godt
✎	75 Det er altid en fornøjelse at opleve personalet og deres engagement. MEN ventetiderne er som regel for lange. Nogle gange uacceptabelt lange. Og indretningen i venteværelset er uinspirerende og ustimulerende. Kunne udnyttes meget bedre til fx information og oplevelse i stedet for gamle ugeblade.	Godt
ID Kommentarer - C-DIALYSEAFSNIT		Samlet indtryk
✎	2 Det har kørt på skinner.	Virkelig godt

Nyremedicinsk Afdeling C

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

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
2	<input type="checkbox"/> Der blev begået [en fejl]. Et hændeligt uheld med et komma, der efter al sandsynlighed (såvel min som lægens vurdering) stod forkert i et måleresultat, således at besøget egentlig blev intetsigende eller overflødigt.	Godt
8	Jeg synes, jeg, bortset fra sidste gang, har skullet trække begrundelser og forklaringer ud af de forskellige læger.	Dårligt
14	Ok.	Godt
39	Spørger man pænt, får man altid et pænt svar tilbage.	Intet svar
45	Underretning til egen læge.	Godt
48	Det varierer meget, hvilken information man får, eller om der bliver svaret på det, man spørger til, selvom man også tager højde for, at folk er forskellige. Derfor havde det været godt/bedre, hvis der havde været en skriftlig udgave af, hvad planen var, eller at det var tydeligere, hvad de ville have, man skulle reagere på.	Godt
50	Alt personale er parat til at svare på ALT.	Virkelig godt
56	Pga. fejl-dianose meget rodet. Endvidere føler jeg ikke, at jeg blev hørt i mine spørgsmål om mine subjektive spørgsmål før ved mit seneste besøg (NN), der tog sig tid til at svare.	Intet svar
61	Alle skal lære! Men det virker ikke særlig godt, at en <input type="checkbox"/> læge, der måske ikke kender meget til min sygdom, skal "belære" en gammel rotte som mig. Jeg er kommet i ambulatoriet gennem [flere] år [jævnligt]. Så kører man ikke hjem med et trykt indtryk.	Godt
62	Altid forskellige læger, som ikke kunne se, hvad den anden læge havde begyndt. ET STORT PROBLEM. Altid forskellige læger.	Dårligt
63	Jeg ønskede at tale med den læge, som havde henvist mig til supplerende undersøgelser for at få konklusionen af ham. Der blev arbejdet meget argumentationsmæssigt fra sygeplejerske NN's side på, at det ikke var nødvendigt. Jeg insisterede og fik en tid som ønsket af mig, men blev efterfølgende beluset til at tage mødet med en anden.	Godt
64	Har ALDRIG talt med den samme læge! Det er en ny hver gang.	Dårligt
70	Jeg er "gammel" patient i ambulatoriet ([gennem mange år]) og har normalt en god dialog med lægen om status.	Godt
75	Jeg har altid følt mig godt informeret.	Godt
76	Læge NN giver sig altid utrolig god tid til at uddybe alt, der bliver talt om. Både i forhold til sygdommen og eventuel behandling	Godt
80	Sludder for en sladder, fandt ikke årsag.	Dårligt
ID Kommentarer - C-Dagafsnit		Samlet indtryk
1	Har ikke fået nævneværdige skriftlige beskeder.	Godt
ID Kommentarer - C-DIALYSEAFSNIT		Samlet indtryk
2	Det er meget ubehageligt selv at bestille transport. Man får en meget mistroisk behandling! Kunne I ikke bestille transporten? Det er forkert at oplyse, at man får kørselsgodtgørelse. Man får kun et tilskud. Min transport begynder [tidlig om morgenen], når mødetiden er kl.8.45. Hjemme igen [om eftermiddagen].	Virkelig godt

Nyremedicinsk Afdeling C

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

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
8	Ikke andet end det jeg har beskrevet.	Dårligt
14	Ok.	Godt
17	Jeg får en god oplevelse, når jeg kommer, af NN. Mangler det gamle møde med personale. Møder dem kun til medicinudlevering (sygeplejersken)!	Godt
33	Er glad for at deltage i forsøget, som jeg vurderer som en gratis helbredsundersøgelse.	Godt
50	Altid følt TRYGHED bagefter.	Virkelig godt
54	Efter jeg blev transplanteret, har jeg haft kontakt med [adskillige] forskellige læger i ambulatoriet. Det, synes jeg, er for mange, og det er på [få] måneder.	Godt
61	Det er rigtig rart, at der er plads til humoren. Bliv ved med det!	Godt
64	Jeg har en fornemmelse af, at der bliver famlet i blinde i forhold til min medicinering. Jeg forstår ikke, at første og anden afdeling ikke taler sammen. Det bekymrer mig meget.	Dårligt
68	Altid god information af sekretær. Både personlig information og telefonhenvendelse.	Godt












Nyremedicinsk Afdeling C

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

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
2	Blodprøveambulatoriet har, efter at have været et særdeles godt og effektivt sted, forvandlet sig til en "samlestald" med lang ventetid og ikke siddepladser nok til syge mennesker.	Godt
5	Venligt og imødekommende personale, men ventetiden på at snakke med en læge er for lang. Det ville være rart, hvis jeg kunne blive orienteret pr. tlf./mobil om forlænget ventetider i de tilfælde, hvor personalet kan forudse dette. Eksempelvis i de situationer, hvor der er færre læger end planlagt, og hvor det ikke er helt akutte situationer.	Godt
7	Rigtig godt personale.	Virkelig godt
11	Jeg er godt tilfreds med ambulatoriet, og jeg er tilfreds med min egen selvbestemmelse og indflydelse på mit eget behandlingsforløb. I den forbindelse kunne ambulatoriet med fordel udvikle en patientuddannelse med fokus på at få patienterne til at tage et medansvar for sin egen behandling, eventuelt efter inspiration fra Recovery-orienteringen på en del af det sociale område (se evt. recoveryDK.dk). Det begrundes med, at nyrepatienter ofte er kronisk syge og dermed, via erfaringen med sygdommen, har potentiale til at blive "eksperter" på sin egen krops reaktioner. Dermed har sundhedspersonalet mulighed for at få værdifuld viden om patienten som supplement til den sundhedsvidenskabelige tilgang. Det vil kunne frigøre ressourcer for ambulatoriet, og det vil kunne give patienten en højere livskvalitet.	Godt
12	Jeg fik den orientering, jeg bad om, og den oplysning, jeg havde brug for.	Godt
13	C Ambulatoriet har for mig altid fungeret perfekt, så de fortjener ros.	Virkelig godt
14	Kan altid få hjælp.	Godt
15	Det blæser meget ind af indgangsdøren. Når vinden er på, så er det koldt. Ellers har jeg kun rosende ord om Skejby Sygehus.	Godt
16	Jeg har mistet al tiltro til ambulatoriet og lægerne, og kan ikke overskue, hvad der kan gøres.	Dårligt
18	Jeg ønsker et venteværelse med vinduer og flere stole.	Virkelig godt
19	Kunne ønske, at der var den samme læge ved hver undersøgelse. Det ville være en fordel.	Godt
21	Da jeg fik brug for telefonisk kontakt, var det helt håbløst. INGEN TELEFON, INGEN PERSONER og dårlig hjælp, da det endelig lykkedes at få kontakt.	Godt
23	Alle rolige og kompetente. Jeg har mødt forskellige læger og sygeplejersker, men ved sidste besøg var sygeplejersken usikker, og lægen ikke specielt venlig!	Godt
24	En, eller evt. flere kontaktpersoner, så det ikke er en ny læge/sygeplejerske, man møder hver gang.	Godt
25	[Jeg har i flere år] været i behandling hos jer. Jeres behandling [] har bevirket, at jeg dags dato føler mig fuldstændig rask som før [min indlæggelse], og i dag er jeg uden piller, hvilket giver mig anledning til at udtrykke følgende: Jeg har siden indlæggelsen [] på Nyremedicinsk Afdeling C og siden i det senere behandlingsforløb fået en så fin og god behandling, det være sig fra både læger som sygeplejersker, at jeg har været helt overvældet. Og for denne usædvanlige behandling vil jeg gerne takke Afdeling C.	Virkelig godt
26	Jeg har det rigtig godt med at komme i ambulatoriet til tjek, da jeg så vidt muligt har den samme læge hver gang, og det gør mig meget tryk.	Godt
27	Planlægge bedre, gøre meget mere for at formindske spild- og ventetid.	Dårligt
28	Der er som regel mange patienter ift. venteværelsets størrelse. Når der ikke er ventetid i ret høj grad, er det ikke et problem. Men man sidder tit tæt.	Virkelig godt

- 29 Angående kørselsgodtgørelse havde jeg efter tre besøg spurgt, om de ville sende ansøgningen af sted. Efter to-tre måneder, da jeg havde ringet til sekretærer flere gange, fik jeg et brev fra Holstebro om, at ansøgningen var ugyldig; der var ingen stempel på. Men efter [flere uger] kom der så penge. Senere har jeg været der to gange, men kun fået vederlag for én. Godt
- 30 Jeg ønsker MEGET en medicinliste udskrevet efter aktive stoffer og ikke handelsnavne. Det vil gøre det nemmere for alle, også for jer. Jeg føler, at mit sidste besøg var spild af jeres og min tid pga. netop dette. [For en som mig], der selv doserer medicin, vil det gøre det nemmere at vide, om jeg får det rigtige. Hvis I ønsker hjemmemålinger af f.eks. blodtryk (diabetes), bør I meddele dette. I forbindelse med evt. blodprøver bør patient orienteres om disse! Fastende, urinprøve osv. Der bør laves en "køreplan" derom. Godt
- 32 Personalet i ambulatoriet er utroligt imødekommende. Såvel læger som sygeplejersker gør en dyd ud af at lytte til patienten og virker aldrig hverken stressede eller overfladiske, selv når de har allermost travlt. Virkelig godt
- 34 Ventetiden er for lang. Jeg har haft en del forskellige læger. Det kunne godt være 1-2 forskellige, man kom ind til. Godt
- 35 Alt var i orden. Intet kunne gøres bedre. Virkelig godt
- 37 Jeg synes, de gør, hvad de kan. Jeg håber blot, jeg får en ny nyre. Intet svar
- 44 Lidt mere plads. Godt
- 46 Venteværelset er ved at være for lille. Nogle gange må man/jeg stå. Jeg er kommet der i så mange år, at jeg ikke taler med andre end lægen den dag. Jeg har ingen egentlig kontaktperson udover NN i informationen/disken. Godt
- 47 Måske lidt bedre læsestof. Godt
- 48 Det ville være godt, hvis man kunne registrere sig via sygesikringskortet igen. Maskinen har været ude af drift i meget lang tid. Godt
- 51 Jeg synes, det er ok. Godt
- 52 Kaffeautomat. Eller termokander med kaffe. Nye (nyere) blade. Bedre opfyldning af vand/saftvand. Godt
- 55 Jeg har stadig svært ved at vænne mig til, at man kun præsenterer sig med fornavn. Men det skyldes jo nok min høje alder, at jeg ikke følger med tiden. Virkelig godt
- 56 Jeg er blevet fulgt [ofte] siden 2007 og kun to gange af de mange besøg, har jeg ventet mindre end 30 minutter. To gange endda over to timer. Det kan ikke passe, at det er hver gang, man skal vente. Jeg er selv ansat i sundhedssystemet, og det må kunne ændres. Jeg har bedt om en kontaktlæge tre gange, uden jeg er blevet hørt/anerkendt. Primært fordi jeg selv [arbejder inden for systemet] og mine spørgsmål ofte bedre kan besvares med erfaring. Jeg har forståelse for, at det ikke altid kan lade sig gøre, men så vil jeg gerne vide det. Jeg synes, det nye selvbetjeningsystem er rigtig fint. Intet svar
- 57 Kunne overveje at indrette venteværelse, så det bedre imødekommer dels de forskellige spor, dels de forskellige stadier af besøget. Godt
- 60 Har altid fået en god behandling på Skejby. Godt
- 61 Hvis det kan lade sig gøre, ville det være rart at have et nummersystem som det, der bruges ved blodprøvetagningen. Godt
- 62 Tage folks tider seriøst. Vi går fra vores arbejdsplads og bruger timer på en konsultation, som tager fem til ti minutter. Vi venter og venter. Vi skal forklare vores arbejdsgiver problemet, og det er ikke sjovt. Dårligt
- 64 Læs/skim patientens journal inden I kalder dem ind til konsultation. Det giver illusionen af, at lægen er forberedt. Kommunikér på tværs af afdelingerne. Dårligt
- 66 Hvis I fik orden i ventetiderne, ville jeg være meget tilfreds med afdelingen. Det med ventetiden ødelægger det hele. Jeg er nu kommet der i et år og har kun oplevet en gang ud af [man-

Bilag 5

	ge], at der var under 45 minutters ventetid. Det er for dårlig planlægning. Fyr venligst vedkommende, der koordinerer det.	
	67 Det ville være dejligt, at man kom ind til den tid, man har fået, hvis det var muligt.	Godt
	68 Ambulatoriet er for småt, indeklemt, ikke patientvenligt. ALT for indeklemt. Vægten SKAL IKKE STÅ i venteværelset. Drikkevogn skal være MERE SYNLIG. BEDRE STOLE til alle ældre. Uringlas skal ikke stå ved sekretæren.	Godt
	71 Der spares lidt tid ved selvmåling af blodtryk i en anden gang, end der hvor man sidder og venter.	Virkelig godt
	73 Mine [indre organer] er ret dårlige. Jeg kan lide at vide, om en operation og nyt [organ] kan være på tale for mig. Det kunne jeg godt tænke mig at vide.	Godt
	74 Det er blevet bedre med selvkontrol af blodtrykket.	Godt
	75 Jeg oplever et meget engageret personale, som til tider arbejder under lidt for snævre rammer. Gør gerne noget ved venterummet!	Godt
	76 Jeg synes, som eneste minus, at der er for meget træk i venteværelset. Der er ofte temmelig fyldt, så man ikke altid har muligheden for at undgå at sidde lige foran indgangspartiet.	Godt
	77 Pladsforhold og indretning ikke optimalt.	Virkelig godt
	78 Der er altid orden i blodprøveskemaer (får taget blodprøver på andet sygehus forud). Gode til at følge op på ting. Der er tvivl om f.eks. medicin, som de så undersøger. Selvom mange er involverede, husker de at vende tilbage med svar. Stor faglighed/god kultur. Venlige mennesker/personale, selvom de har susende travlt :-)	Virkelig godt
	80 For lidt viden omkring min sygdom samt bedre indsigt i min journal. Dårligt at man først skal give en masse oplysninger til en sygeplejerske og efterfølgende til en læge. Mange uvedkommende personer under samtale og undersøgelse på stuen. Jeg er vant til at komme mange steder i sygehussystemet, og min [vurdering] er lavet herudfra. For lidt stole i venteværelse.	Dårligt
	84 Er meget glad for at have én (dygtig) sygeplejerske som fast kontaktperson.	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.