

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	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:	436
Besvarelser fra afdelingens patienter:	269
Afdelingens svarprocent:	62%

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).

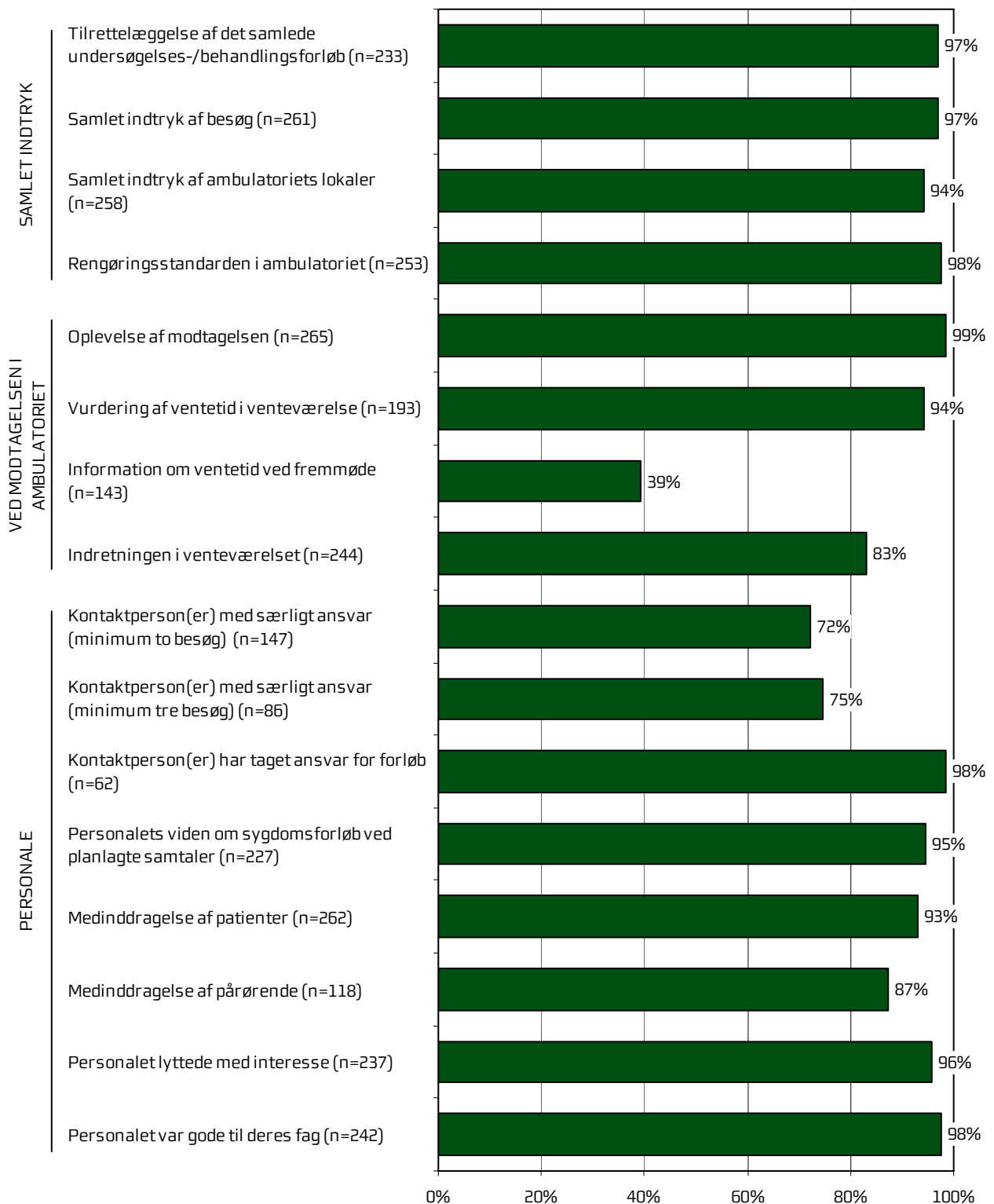
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

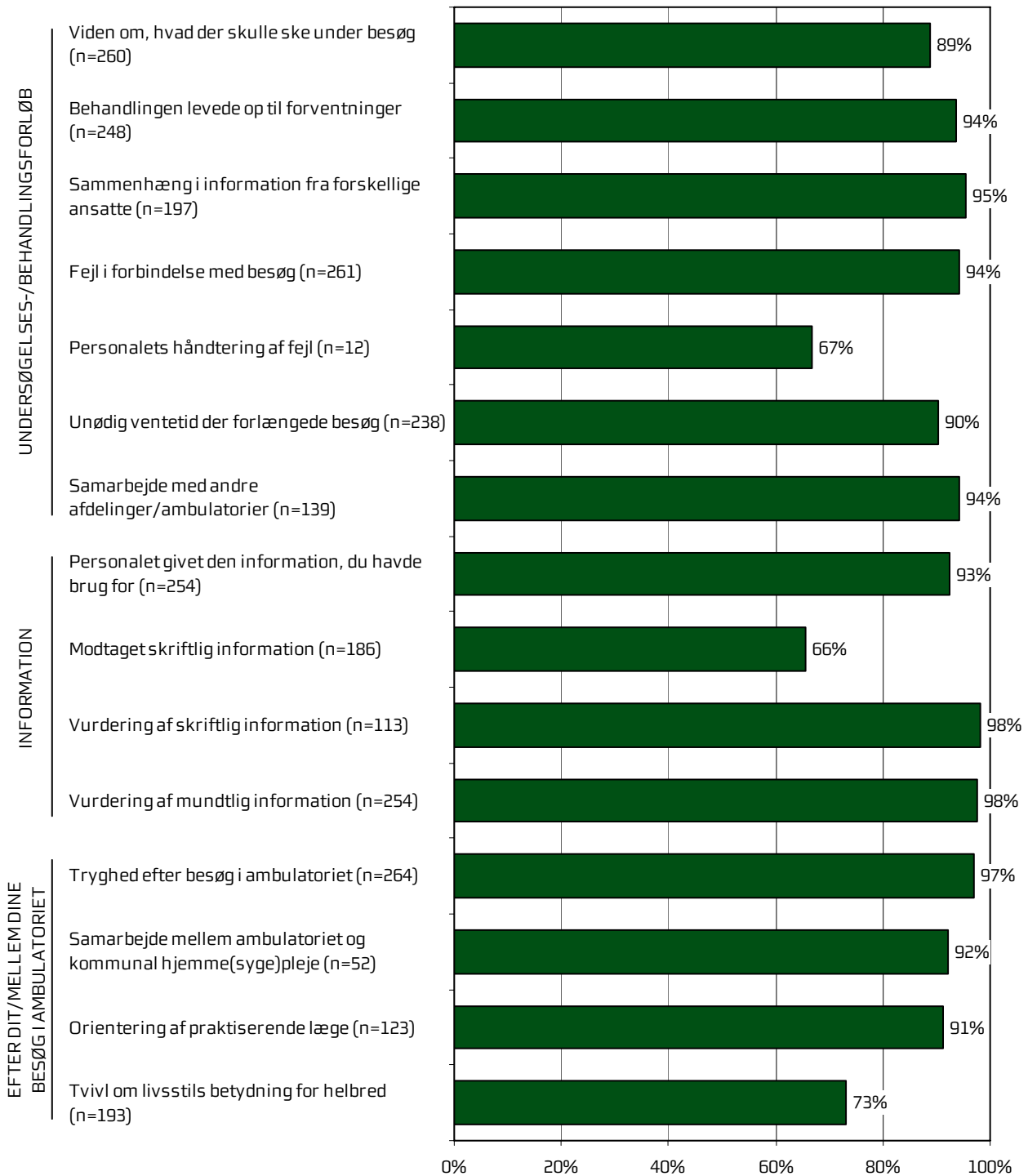
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

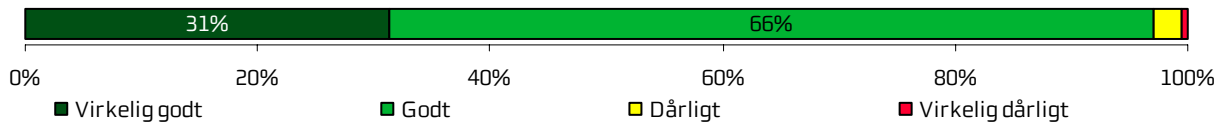
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

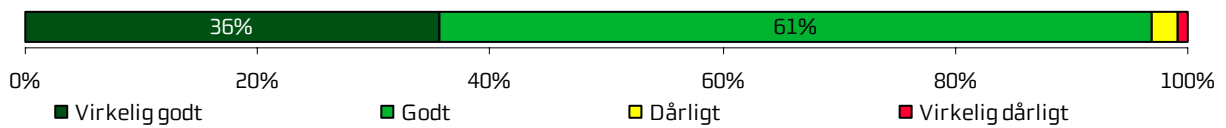
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

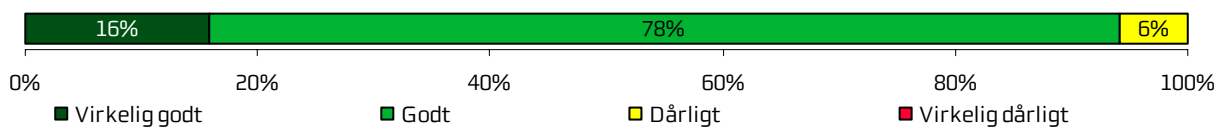
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=233)



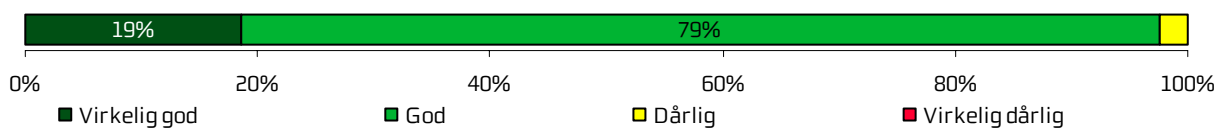
Samlet indtryk af besøg (n=261)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=258)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=253)

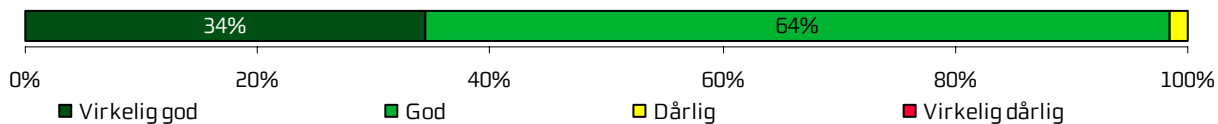


Sammenligning af afdelingens resultat

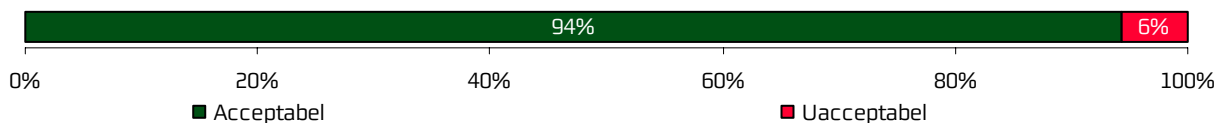
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	96 %	97 %	99 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	99 %	97 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

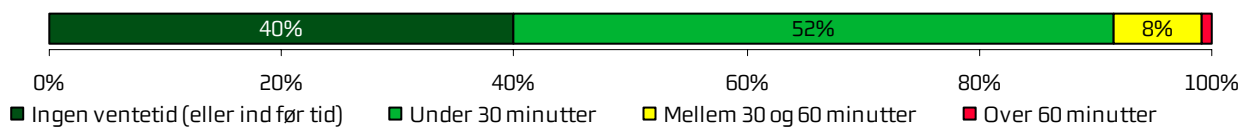
Oplevelse af modtagelsen (n=265)



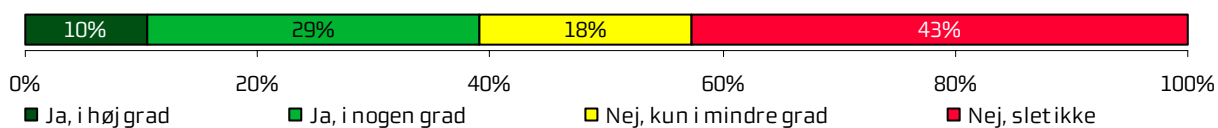
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=193)



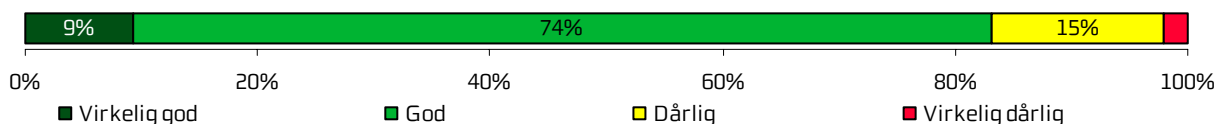
Længde af ventetid i venteværelse (n=251)



Information om ventetid ved fremmøde (n=143)



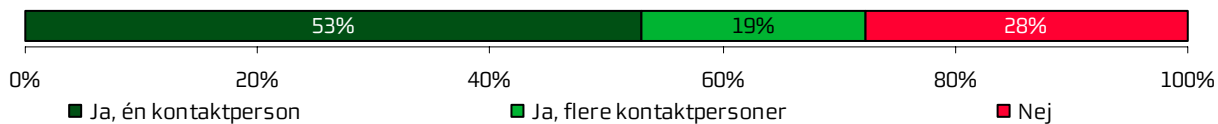
Indretningen i venteværelset (n=244)



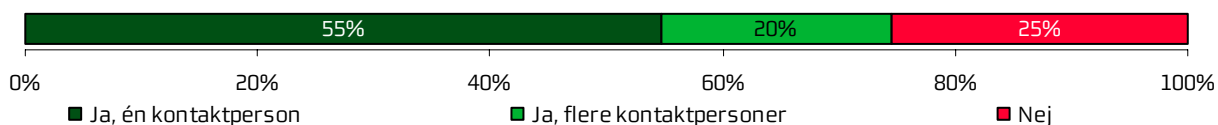
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	100 % *	99 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	95 %	-	97 %	94 %	95 %
Hvor lang var ventetiden 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?	39 %	41 %	44 %	56 % *	42 %	52 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	77 %	85 %	83 %	79 %	81 %

Personale

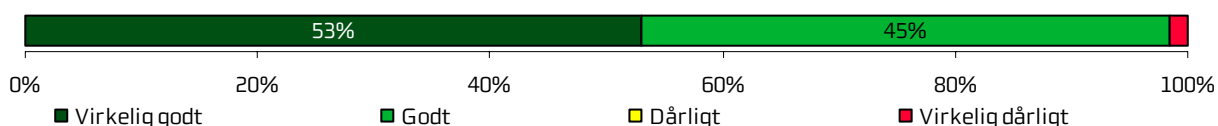
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=147)



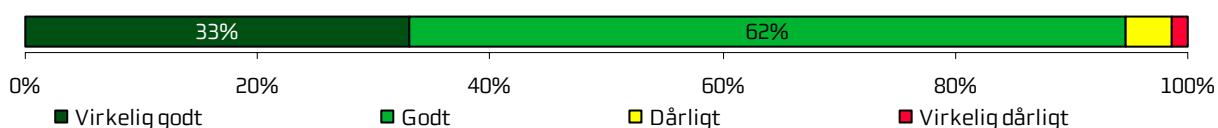
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=86)



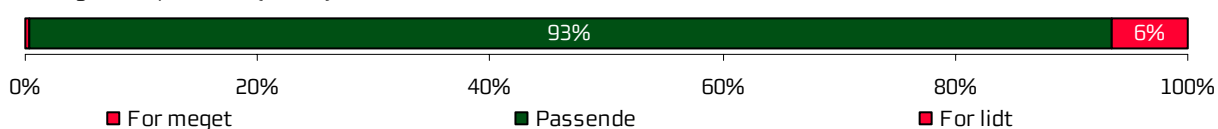
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=62)



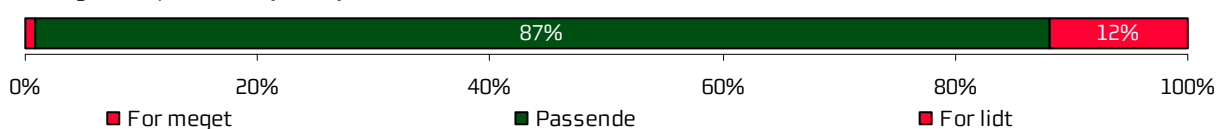
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=227)



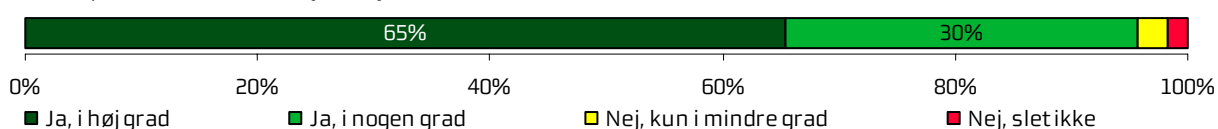
Medinddragelse af patienter (n=262)



Medinddragelse af pårørende (n=118)



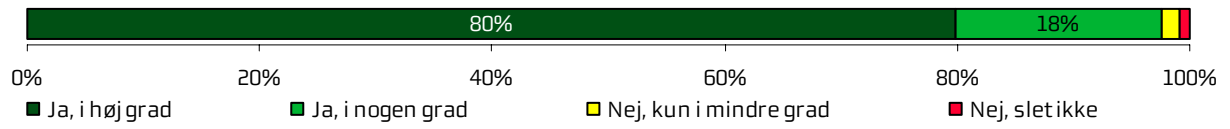
Personalet lyttede med interesse (n=237)



	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)	72 %	87 % *	84 % *	79 %	76 %	78 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	75 %	87 %	-	85 %	76 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	100 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	92 %	93 %	96 %	94 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	93 %	96 %	95 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	82 %	85 %	95 % *	89 %	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	93 %	95 %	97 %	95 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=242)

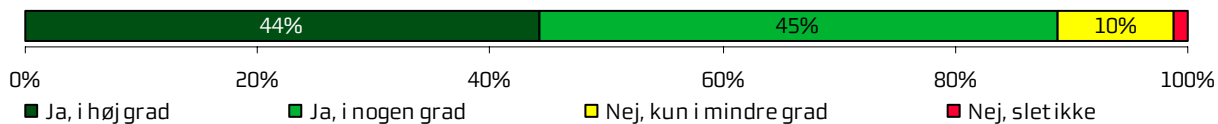


Sammenligning af afdelingens resultat

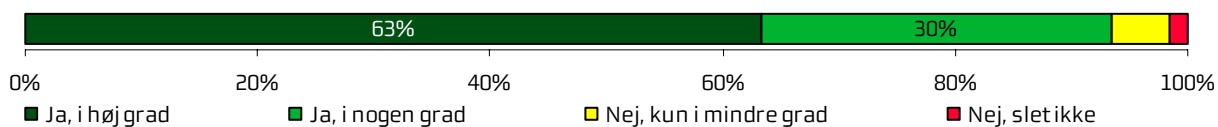
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	98 %	99 %	98 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=260)



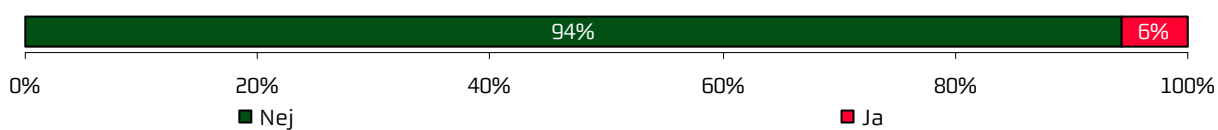
Behandlingen levede op til forventninger (n=248)



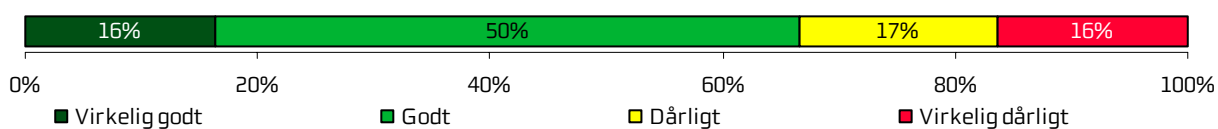
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=197)



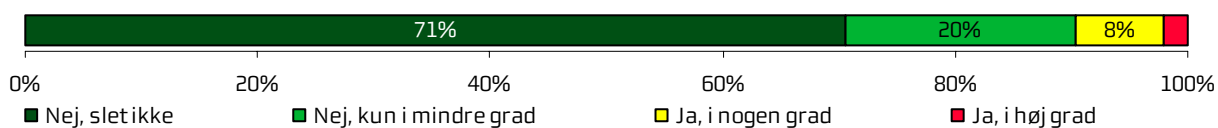
Fejl i forbindelse med besøg (n=261)



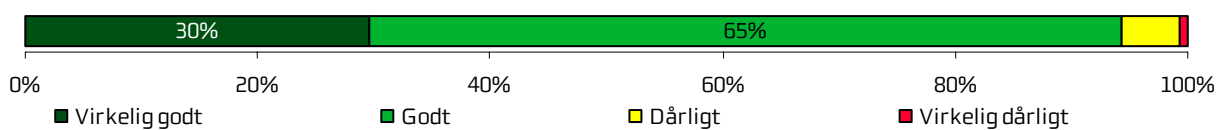
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=238)



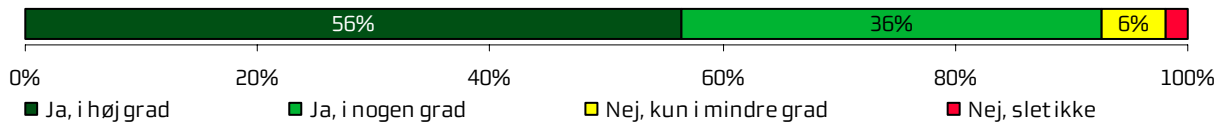
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=139)



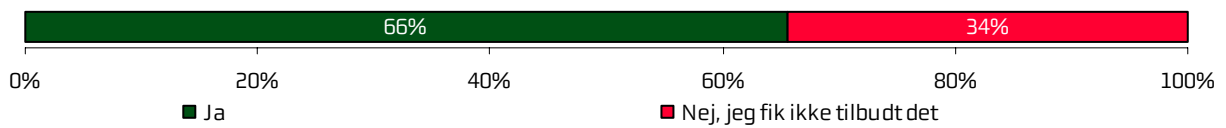
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	88 %	89 %	97 % *	88 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	93 %	92 %	93 %	92 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	91 % *	96 %	95 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	-	96 %	91 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	76 %	-	78 %	68 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	89 %	89 %	93 %	81 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	93 %	98 %	92 %	93 %

Information

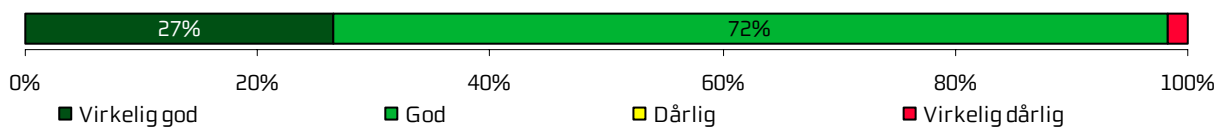
Personalet givet den information, du havde brug for (n=254)



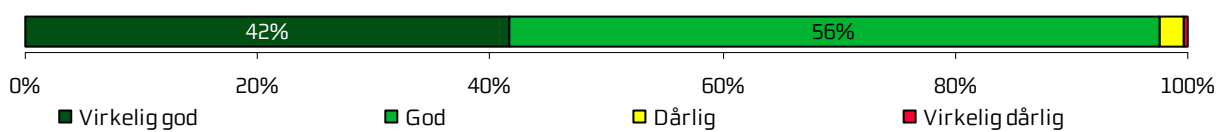
Modtaget skriftlig information (n=186)



Vurdering af skriftlig information (n=113)



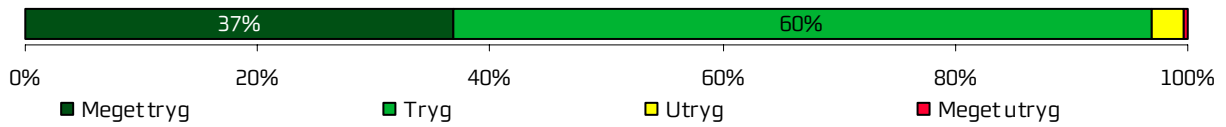
Vurdering af mundtlig information (n=254)



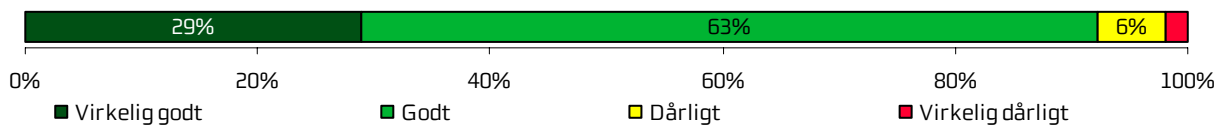
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	96 %	91 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	66 %	61 %	-	84 % *	73 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	96 % *	99 %	97 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

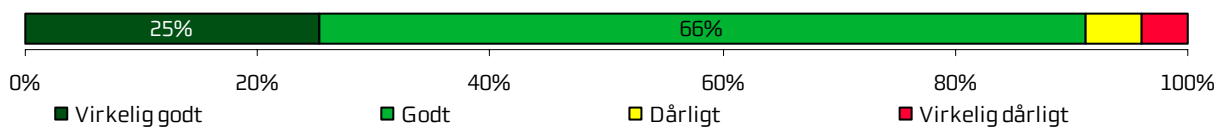
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=264)



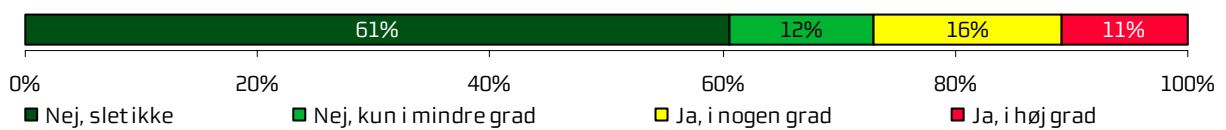
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=52)



Orientering af praktiserende læge (n=123)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=193)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	95 % *	99 % *	93 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	95 %	95 %	98 %	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	86 %	85 % *	95 %	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	69 %	71 %	80 %	68 %	72 %

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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>/obnr<<

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/MELLEM 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 <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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. 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"/>	
36. 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"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. 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) 62 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	62%	100%
Køn		
Mand	49%	47%
Kvinde	51%	53%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	7%	12%
40-59 år	30%	32%
60-79 år	51%	44%
80- år	11%	11%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"
"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"
"Jeg læste den ikke"
"Jeg oplevede ikke ventetid"
"Nej, jeg havde ikke behov for det"
"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		269		100%
Køn				
Mand		133		49%
Kvinde		136		51%
Aldersgruppe				
0-19 år		3		1%
20-39 år		19		7%
40-59 år		81		30%
60-79 år		137		51%
80- år		29		11%
Skema udfyldt af				
Patienten		232		89%
Pårørende		28		11%
Modersmål				
Dansk		254		95%
Ikke dansk		13		5%
Afsnitsnavn				
Ambulatorium M4		156		58%
Sengeafsnit M2		111		41%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		2		1%

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	3	0	233	26
Køn						
Mand	36	62	2	1	118	12
Kvinde	27	70	3	0	115	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	22	56	22	0	18	1
40-59 år	32	68	0	0	72	6
60-79 år	34	64	1	1	122	11
80- år	22	78	0	0	18	8
Skema udfyldt af						
Patienten	33	64	2	0	208	17
Pårørende	10	85	5	0	20	8
Modersmål						
Dansk	32	64	3	0	222	24
Ikke dansk	10	90	0	0	10	2
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	32	66	1	1	138	13
Sengeafsnit M2	31	65	4	0	93	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	61	2	1	261
Køn					
Mand	41	57	2	1	129
Kvinde	30	66	3	1	132
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	26	63	11	0	19
40-59 år	37	61	3	0	79
60-79 år	38	60	1	1	136
80- år	33	62	0	4	24
Skema udfyldt af					
Patienten	37	60	2	0	229
Pårørende	15	77	4	4	26
Modersmål					
Dansk	36	61	2	1	248
Ikke dansk	25	67	8	0	12
Afsnitsnavn					
Ambulatorium M4	36	60	3	1	152
Sengeafsnit M2	36	63	2	0	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	78	6	0	258
Køn					
Mand	19	73	9	0	129
Kvinde	13	84	3	0	129
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	6	78	17	0	18
40-59 år	15	77	8	0	78
60-79 år	19	77	4	0	134
80- år	8	89	4	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	16	78	6	0	225
Pårørende	8	85	8	0	26
Modersmål					
Dansk	15	80	5	0	244
Ikke dansk	31	54	15	0	13
Afsnitsnavn					
Ambulatorium M4	17	78	5	0	151
Sengeafsnit M2	15	78	7	0	105
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	79	2	0	253
Køn					
Mand	21	75	3	0	126
Kvinde	16	83	2	0	127
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	6	94	0	0	18
40-59 år	18	80	1	0	76
60-79 år	23	74	3	0	130
80- år	8	89	4	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	19	79	2	0	221
Pårørende	8	85	8	0	26
Modersmål					
Dansk	18	80	2	0	239
Ikke dansk	31	61	7	0	13
Afsnitsnavn					
Ambulatorium M4	20	79	1	0	147
Sengeafsnit M2	16	79	5	0	104
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	64	1	0	265
Køn					
Mand	34	64	2	0	131
Kvinde	34	64	1	0	134
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	16	84	0	0	19
40-59 år	31	67	1	0	80
60-79 år	41	57	2	0	136
80- år	30	70	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	36	62	2	0	230
Pårørende	22	78	0	0	27
Modersmål					
Dansk	33	65	2	0	250
Ikke dansk	54	46	0	0	13
Afsnitsnavn					
Ambulatorium M4	37	63	1	0	155
Sengeafsnit M2	31	67	3	0	108
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	94	6	193	72
Køn				
Mand	96	4	94	37
Kvinde	93	7	99	35
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	0
20-39 år	84	16	19	0
40-59 år	93	7	56	24
60-79 år	96	4	98	38
80- år	100	0	17	10
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	167	64
Pårørende	80	20	20	6
Modersmål				
Dansk	94	6	180	70
Ikke dansk	92	8	12	1
Afsnitsnavn				
Ambulatorium M4	95	5	111	43
Sengeafsnit M2	94	6	80	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	52	8	1	251	5
Køn						
Mand	39	51	9	1	127	1
Kvinde	40	52	6	1	124	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	11	72	11	5	18	1
40-59 år	45	46	9	0	76	1
60-79 år	39	52	8	1	128	3
80- år	54	46	0	0	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	53	8	0	218	5
Pårørende	48	40	8	4	25	0
Modersmål						
Dansk	40	51	8	1	237	5
Ikke dansk	25	67	8	0	12	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	42	50	8	0	145	4
Sengeafsnit M2	37	54	8	2	104	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	29	18	43	143	17
Køn						
Mand	13	21	22	44	71	8
Kvinde	8	36	14	42	72	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	12	12	77	17	0
40-59 år	8	26	8	59	39	6
60-79 år	15	33	22	31	74	9
80- år	10	50	30	10	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	10	27	19	43	128	15
Pårørende	16	39	8	38	13	1
Modersmål						
Dansk	10	27	19	44	133	17
Ikke dansk	20	50	10	20	10	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	10	29	17	45	83	7
Sengeafsnit M2	12	27	20	41	59	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	9	74	15	2	244	19
Køn						
Mand	12	70	17	2	125	7
Kvinde	7	78	13	2	119	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	61	33	6	18	1
40-59 år	7	76	16	1	74	4
60-79 år	12	76	10	2	125	12
80- år	13	71	17	0	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	8	75	15	2	212	16
Pårørende	17	62	17	4	24	3
Modersmål						
Dansk	9	74	15	2	231	17
Ikke dansk	17	67	16	0	12	1
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	7	75	16	2	147	7
Sengeafsnit M2	13	72	14	2	95	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	53	19	28	147
Køn				
Mand	53	20	28	72
Kvinde	53	19	28	75
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	50	25	25	12
40-59 år	56	20	24	45
60-79 år	51	18	31	74
80- år	64	22	14	14
Skema udfyldt af				
Patienten	55	17	27	128
Pårørende	25	34	41	12
Modersmål				
Dansk	54	19	27	140
Ikke dansk	44	14	42	7
Afsnitsnavn				
Ambulatorium M4	53	23	23	90
Sengeafsnit M2	52	13	36	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	55	20	25	86
Køn				
Mand	58	20	22	45
Kvinde	51	20	29	41
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	40	40	20	5
40-59 år	64	16	20	25
60-79 år	53	21	26	49
80- år	60	20	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	57	19	24	75
Pårørende	29	29	42	7
Modersmål				
Dansk	55	21	24	83
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Ambulatorium M4	56	24	20	54
Sengeafsnit M2	53	13	34	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	45	0	2	62	1
Køn						
Mand	48	49	0	3	35	0
Kvinde	59	41	0	0	27	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	40	60	0	0	20	0
60-79 år	58	39	0	3	36	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	44	0	2	55	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	54	44	0	2	61	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	48	50	0	2	42	0
Sengeafsnit M2	65	35	0	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	33	62	4	1	227	32
Køn						
Mand	37	58	5	0	112	17
Kvinde	30	65	3	3	115	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	24	59	6	12	17	2
40-59 år	31	66	3	0	73	7
60-79 år	38	57	4	0	112	19
80- år	17	74	4	4	23	3
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	3	1	195	29
Pårørende	20	60	12	8	25	3
Modersmål						
Dansk	33	62	4	1	214	31
Ikke dansk	38	62	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	33	61	4	1	141	9
Sengeafsnit M2	32	63	4	1	84	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	93	6	262
Køn				
Mand	1	92	7	131
Kvinde	0	94	6	131
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	95	5	19
40-59 år	0	96	4	80
60-79 år	1	92	8	133
80- år	0	93	7	27
Skema udfyldt af				
Patienten	0	93	7	228
Pårørende	0	93	7	28
Modersmål				
Dansk	0	93	7	248
Ikke dansk	0	100	0	13
Afsnitsnavn				
Ambulatorium M4	1	93	6	151
Sengeafsnit M2	0	93	7	109
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	87	12	118	144
Køn					
Mand	2	90	8	62	69
Kvinde	0	84	16	56	75
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	3	15
40-59 år	0	79	21	33	47
60-79 år	2	92	6	64	69
80- år	0	81	19	16	12
Skema udfyldt af					
Patienten	0	87	13	91	136
Pårørende	0	91	9	22	6
Modersmål					
Dansk	1	87	12	106	142
Ikke dansk	0	91	9	11	2
Afsnitsnavn					
Ambulatorium M4	0	86	14	64	89
Sengeafsnit M2	2	88	10	52	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	0

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	65	30	3	2	237	25
Køn						
Mand	66	29	3	1	119	11
Kvinde	64	31	2	3	118	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	42	47	11	0	19	0
40-59 år	70	30	0	0	74	6
60-79 år	68	27	2	2	121	12
80- år	57	34	5	5	21	6
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	2	1	206	22
Pårørende	56	36	4	4	25	2
Modersmål						
Dansk	66	29	3	2	224	24
Ikke dansk	50	50	0	0	12	1
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	65	30	3	1	142	10
Sengeafsnit M2	67	29	2	2	93	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	18	2	1	242	21
Køn						
Mand	80	17	2	1	121	9
Kvinde	79	18	2	1	121	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	65	35	0	0	17	2
40-59 år	84	14	1	0	76	3
60-79 år	83	14	2	1	123	12
80- år	63	33	0	4	24	4
Skema udfyldt af						
Patienten	82	16	1	0	210	18
Pårørende	60	28	8	4	25	3
Modersmål						
Dansk	81	17	1	1	229	20
Ikke dansk	54	38	8	0	13	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	82	15	1	1	145	9
Sengeafsnit M2	77	21	2	0	95	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	45	10	1	260	6
Køn						
Mand	46	42	11	1	131	1
Kvinde	43	47	9	2	129	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	21	68	11	0	19	0
40-59 år	50	37	12	1	76	4
60-79 år	47	45	7	1	135	1
80- år	33	41	22	4	27	1
Skema udfyldt af						
Patienten	46	43	10	1	229	2
Pårørende	38	50	8	4	24	4
Modersmål						
Dansk	44	45	10	1	248	4
Ikke dansk	45	36	18	0	11	2
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	46	44	9	1	149	6
Sengeafsnit M2	42	46	11	1	109	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	30	5	2	248	17
Køn						
Mand	66	29	4	2	122	10
Kvinde	61	32	6	2	126	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	32	37	31	0	19	0
40-59 år	72	24	3	1	71	8
60-79 år	65	32	2	1	129	7
80- år	61	27	8	4	26	2
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	5	1	218	12
Pårørende	57	31	8	4	23	5
Modersmål						
Dansk	65	29	5	2	237	14
Ikke dansk	36	64	0	0	11	2
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	62	31	5	2	147	8
Sengeafsnit M2	66	29	4	1	99	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	38	4	1	197	55
Køn						
Mand	61	34	4	1	100	29
Kvinde	54	42	3	1	97	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	34	60	0	7	15	4
40-59 år	63	32	5	0	62	16
60-79 år	61	35	3	1	103	26
80- år	40	54	7	0	15	8
Skema udfyldt af						
Patienten	58	38	3	1	173	45
Pårørende	50	39	11	0	18	9
Modersmål						
Dansk	58	38	3	1	185	54
Ikke dansk	36	45	18	0	11	1
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	56	38	4	2	120	26
Sengeafsnit M2	60	37	3	0	75	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	261
Køn			
Mand	94	6	129
Kvinde	95	5	132
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	95	5	19
40-59 år	90	10	80
60-79 år	96	4	132
80- år	96	4	27
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	226
Pårørende	96	4	28
Modersmål			
Dansk	95	5	247
Ikke dansk	85	15	13
Afsnitsnavn			
Ambulatorium M4	95	5	154
Sengeafsnit M2	93	7	105
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2

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	16	50	17	16	12	3
Køn						
Mand	16	50	17	16	6	2
Kvinde	16	51	17	16	6	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	14	58	14	14	7	1
60-79 år	-	-	-	-	4	1
80- år	-	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af						
Patienten	16	50	17	16	12	2
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	20	40	20	20	10	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	0	67	33	0	6	2
Sengeafsnit M2	33	33	0	33	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	71	20	8	2	238	16
Køn						
Mand	70	20	6	4	121	8
Kvinde	71	20	9	0	117	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	69	21	10	0	19	0
40-59 år	75	17	7	1	76	4
60-79 år	68	20	8	3	119	9
80- år	73	23	5	0	22	2
Skema udfyldt af						
Patienten	71	20	7	2	210	12
Pårørende	65	17	13	4	23	4
Modersmål						
Dansk	70	20	8	2	228	13
Ikke dansk	80	20	0	0	10	2
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	72	19	7	1	137	9
Sengeafsnit M2	68	21	8	3	99	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	65	5	1	139	63
Køn						
Mand	32	60	9	0	67	36
Kvinde	28	69	1	1	72	27
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	0	80	20	0	10	5
40-59 år	24	70	6	0	47	20
60-79 år	40	57	3	0	72	27
80- år	13	75	0	13	8	10
Skema udfyldt af						
Patienten	31	64	5	0	121	59
Pårørende	23	61	8	8	13	4
Modersmål						
Dansk	29	65	5	1	131	62
Ikke dansk	38	62	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	34	63	2	1	86	32
Sengeafsnit M2	24	67	10	0	51	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	36	6	2	254
Køn					
Mand	61	31	5	3	129
Kvinde	51	41	6	1	125
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	32	48	21	0	19
40-59 år	56	41	4	0	79
60-79 år	65	29	2	4	128
80- år	40	48	12	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	57	37	4	2	220
Pårørende	50	32	18	0	28
Modersmål					
Dansk	57	35	5	2	241
Ikke dansk	38	54	8	0	13
Afsnitsnavn					
Ambulatorium M4	60	34	5	1	147
Sengeafsnit M2	51	39	6	4	105
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	66	34	186	67
Køn				
Mand	69	31	99	28
Kvinde	62	38	87	39
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	0
20-39 år	66	34	12	6
40-59 år	74	26	58	22
60-79 år	59	41	92	37
80- år	76	24	21	2
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	157	63
Pårørende	65	35	23	3
Modersmål				
Dansk	67	33	174	65
Ikke dansk	55	45	11	2
Afsnitsnavn				
Ambulatorium M4	68	32	105	41
Sengeafsnit M2	64	36	80	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	72	0	2	113	2
Køn						
Mand	30	70	0	0	66	1
Kvinde	21	74	0	4	47	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	13	87	0	0	8	0
40-59 år	24	73	0	2	41	1
60-79 år	36	64	0	0	50	1
80- år	8	84	0	8	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	72	0	1	93	2
Pårørende	14	80	0	7	15	0
Modersmål						
Dansk	28	70	0	2	107	2
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	28	69	0	3	65	1
Sengeafsnit M2	25	75	0	0	48	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	42	56	2	0	254
Køn					
Mand	45	53	2	0	131
Kvinde	38	59	2	1	123
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	21	68	10	0	19
40-59 år	35	63	1	0	76
60-79 år	54	44	2	0	131
80- år	16	80	0	4	25
Skema udfyldt af					
Patienten	44	54	1	0	219
Pårørende	22	68	7	4	28
Modersmål					
Dansk	43	55	2	0	242
Ikke dansk	9	91	0	0	11
Afsnitsnavn					
Ambulatorium M4	42	56	1	1	145
Sengeafsnit M2	42	55	3	0	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	37	60	3	0	264
Køn					
Mand	41	56	3	0	132
Kvinde	33	64	2	1	132
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	32	63	5	0	19
40-59 år	40	57	4	0	78
60-79 år	40	59	1	0	136
80- år	18	75	4	4	28
Skema udfyldt af					
Patienten	39	58	3	0	229
Pårørende	11	86	0	4	28
Modersmål					
Dansk	37	59	3	0	252
Ikke dansk	18	82	0	0	11
Afsnitsnavn					
Ambulatorium M4	40	57	3	1	153
Sengeafsnit M2	33	64	3	0	109
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	29	63	6	2	52	16	186
Køn							
Mand	41	50	9	0	22	9	96
Kvinde	20	73	3	3	30	7	90
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	1	0	18
40-59 år	17	75	8	0	12	5	61
60-79 år	46	50	4	0	24	10	93
80- år	14	73	7	7	15	1	11
Skema udfyldt af							
Patienten	30	65	5	0	37	13	170
Pårørende	27	54	9	9	11	3	13
Modersmål							
Dansk	30	62	6	2	47	13	180
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3	6
Afsnitsnavn							
Ambulatorium M4	30	59	8	3	37	9	102
Sengeafsnit M2	27	73	0	0	15	7	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	2

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	25	66	5	4	123	137
Køn						
Mand	26	62	7	5	58	72
Kvinde	25	69	3	3	65	65
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	0	67	33	0	6	13
40-59 år	33	52	3	13	31	46
60-79 år	27	68	5	0	66	67
80- år	16	84	0	0	19	9
Skema udfyldt af						
Patienten	26	64	6	4	101	126
Pårørende	17	77	0	6	18	9
Modersmål						
Dansk	25	66	5	3	116	130
Ikke dansk	29	57	0	14	7	6
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	33	63	3	1	67	85
Sengeafsnit M2	17	69	7	7	54	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	12	16	11	193	63
Køn						
Mand	56	13	16	15	100	30
Kvinde	66	12	16	6	93	33
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	85	15	0	0	13	6
40-59 år	72	7	15	7	60	19
60-79 år	54	14	18	13	105	26
80- år	31	23	24	23	13	11
Skema udfyldt af						
Patienten	61	12	15	12	169	55
Pårørende	57	14	24	5	21	5
Modersmål						
Dansk	61	13	15	11	182	60
Ikke dansk	55	9	36	0	11	2
Afsnitsnavn						
Ambulatorium M4	62	11	17	9	109	39
Sengeafsnit M2	59	15	13	13	82	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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.

Medicinsk Afdeling**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Modtagelsen
2	Selve modtagelsen var god og professionel, men [flere] døgn's ophold i Ambulatoriet inden overflytning til Medicinsk Afdeling er lige i overkanten.	God
4	Personalet var alle søde.	God
10	Kom akut ind.	God
11	Jeg har ikke noget at klage over, jeg synes dem jeg har mødt var utrolig venlige og smilende.	God
17	Jeg har fået god vejledning.	God
20	Venlig!	Virkelig god
24	Ærgerligt at man ikke kan få en tid efter kl. 15. Jeg har nemlig oplevet at have en tid og var færdig kl. 15.05 og kunne ikke få en ny.	God
26	Mødes altid med venlighed og forståelse.	Virkelig god
30	Lidt lang ventetid, men fint udvalg i drikke og magasiner. Venligt personale.	God
33	Altid smilende og venligt personale.	God
34	Jeg har kun været i ambulatoriet en enkelt gang på nuværende tidspunkt. Men man blev virkelig mødt af søde og hjælpsomme mennesker.	God
35	LANG VENTETID.	God
38	Første besøg af læge og sygeplejerske var i hjemmet. Andet besøg på hospitalet. Fået to konsultationer.	God
41	Imødekommende.	God
44	Det var meget professionelt.	Virkelig god
45	Er altid blevet taget godt imod af såvel sygeplejersker som lægen. Positivt for mig, og det er rart.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Modtagelsen
1	Måske en anelse for meget snak personalet imellem, inden man blev betjent. Ellers alt meget fint.	God
10	Jeg har været meget taknemmelig for opholdet.	Intet svar
11	Sekretæren sidder ved pc'en og kigger op, når man træder ind i venteværelset. Kunne tænke mig en mere åbenhjertig modtagelse: "Hej, velkommen, og du er? Vær så god at tage plads. Lægen henter dig om lidt", eller noget.	God
13	Venlig modtagelse, og jeg følte mig ventet.	God
18	Jeg ville gerne have haft nogle flere informationer om, hvad det var for et rum, jeg var blevet anbragt i. Og hvis jeg skulle få et hjerteanfald dér, var der så de instrumenter, der skulle redde mig. Jeg var ikke i noget venteværelse.	Virkelig god
19	Der var ingen modtagelse ved aftenstid.	Dårlig
21	Særdeles god.	Virkelig god

- | | | |
|---|--|--------|
| ✎ | 22 Da jeg ankom, var der sat et skilt i ambulatoriet om, at jeg skulle henvende mig på etagen ovenover. Da jeg gik derop, kunne jeg ikke umiddelbart se, hvor jeg skulle gå hen. Intet personale. En sygeplejerske på afdelingen (sengeafdelingen) forsøgte forgæves at hjælpe mig. Efter nogen ventetid kom der heldigvis en venlig læge og min konsultation kunne begynde. | Dårlig |
| ✎ | 28 Jeg manglede en oplysning om, hvem jeg skulle tale med (læge, sygeplejerske eller anden). | God |
| ✎ | 30 Jeg synes, at det er svært at få taget de rigtige blodprøver og [undersøgelser]. Man skal selv vide, hvornår der skal tages de forskellige ting. | God |

Medicinsk Afdeling**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Fejlhåndtering
12	Små fejl mht. medicinskema.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Jeg skulle have ultralydsscannet min mave. Sygeplejersken sagde, jeg havde betændelse [], men da jeg snakkede med lægen nogle uger efter, viste det sig, at det var [en anden maverelateret sygdom].	Godt
17	Der stod min gamle adresse og min nye adresse i jeres computere. Derfor kunne jeg ikke få min recept. Det skete for [et par] år siden.	Godt
18	At man bliver sat tilbage i forløbet.	Godt
22	Det var ikke muligt at få svar, når jeg ringede til den person, der var kontaktperson, ved al henvendelse til ambulatoriet pr. telefon.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	At jeg ikke kom til den sygeplejerske, jeg skulle til. Den tid, jeg havde fået, var ikke ved hende! Træls.	Dårligt
41	Medicin først til stede på apotek efter to "rykkeropringninger".	Dårligt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Fejlhåndtering
7	Scanning på ét sygehus viste, at den ene [åre] var lukket. Dette var et andet sygehus' læge NN ikke enig i. Undersøgelserne på det andet sygehus viste, at der ikke var [en lukket åre]. Der var dog under hele forløbet tæt kontakt mellem læger fra begge sygehuse.	Virkelig godt
8	Efter en periodisk undersøgelse fik jeg udleveret et medicinkort af en anden sygeplejerske end NN, pålydende andet navn og personnummer.	Godt
16	Apparatet, der skulle måle hjerterytme i en uge, havde ikke registreret nogen måling, efter at jeg havde haft den på i en uge.	Godt
18	Jeg fik ikke nogen informationsbrochurer. Og da jeg var ret konfus og træt, var det ærgerligt, at jeg ikke vidste, at jeg havde en sygeplejerske, som jeg kunne henvende mig til.	Virkelig dårligt
27	Jeg var røget ud af systemet efter operationen. Blev opdaget ved kontrolbesøg.	Virkelig godt
29	Batteri til [monitorering] svigtede.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)



Medicinsk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Samlet indtryk
2	Nej, er tilfreds undesøgelses-/behandlingsforløb.	Godt
7	God fleksibilitet, da jeg kan få taget blodprøver på Skejby Sygehus [].	Godt
9	Synes det er spild af mine og sygehusets ressourcer, at jeg skal møde ind bare for at få svar på hver anden blodprøve og få nye tider til regulering af mit stofskifte under og efter min graviditet. Dette kunne sagtens løses med et brev, da jeg ikke bliver undersøgt yderligere.	Godt
12	Respektløst i forhold til den tidligere sygehistorie, og i forhold til tidligere behandlere/sygeplejepersonale.	Virkelig dårligt
17	Før fik jeg undersøgelse to gange om året. Nu får jeg kun én undersøgelse om året. Jeg tager stadigvæk [medicin]. Jeg skal selv finde ud af maden, som jeg skal undgå. Jeg ønsker, at jeg kan høre flere gode råd fra lægen om min sygdom. F.eks. hvad jeg skal gøre for at hjælpe min [].	Godt
19	En læge, synes jeg, har svigtet mig angående en nyreundersøgelse i [efteråret], hvor jeg ikke har fået besked endnu. Det er jeg meget frustreret over. Jeg har spurgt en sygeplejerske og fik så en opringning, men ikke en forstående, da der ikke er sket mere. Det virker uroligt på mig. Ellers er jeg tilfreds med ALLE.	Godt
20	Særdeles tilfreds!	Virkelig godt
21	Efter hjemkomsten har jeg tænkt, om det er [et bestemt produkt], der kan give de symptomer, som jeg blev undersøgt for, da jeg bruger det []. Så jeg har manglet en kontaktperson, jeg kunne ringe til.	Virkelig godt
24	Tror ikke, at man tager hensyn til, at jeg vil være gravid.	Dårligt
25	Jeg har været godt tilfreds - nogle gange går det dog lidt stærkt.	Godt
29	Vi har desværre oplevet, at det tog lang tid mellem diverse røntgenundersøgelser. Derfor et langt forløb. Startede [for mange måneder siden], og først i [efteråret] var der en diagnose. Startede i kirurgisk regi og derefter i medicinsk regi. Dette er ikke en klage, men en frustration over ventetider.	Godt
36	Tiden er lang, før beskeden er der. Over en måned.	Godt
40	[] Jeg er blevet behandlet godt.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
3	Venteværelset bestod af to træstole på gangen.	Virkelig godt
5	Det ene sygehus ved ikke hvad det andet gør, og omvendt, det skulle faxes. UTROLIGT I EN IT TID.	Godt
12	Jeg var til helbredsundersøgelse hos egen læge [i sommer] og allerede [få dage efter] ringede de fra Hjertemedicinsk Ambulatorium, om jeg kunne komme [til undersøgelser] og lægesamtale et [par dage efter]. Det var flot og over forventning. [Senere på sommeren] blev jeg per brev indkaldt til [en anden undersøgelse]. Lægen på Hjertemedicinsk Ambulatorium henviste mig endvidere til CT-scanning [] på et andet hospital, hvortil jeg blev indkaldt [i efteråret], også prisværdigt hurtigt.	Godt
13	Det er et tidligt stadie at svare på dette. Jeg har sikkert lang vej endnu, idet jeg stadig er i lav medicindosis.	Virkelig godt
24	Det kan godt være problematisk at få afleveret [] monitor så hurtigt efter, den er taget af, når	Godt

Bilag 5

man kommer udenbys fra.






- | | | | |
|---|----|---|------|
|  | 25 | Afsluttende møde med lægen var overfladisk og mangelfuld for det videre forløb samt evt. samlet vurdering af mit sygdomsforløb? | Godt |
|  | 26 | Lægen har skrevet til egen læge, om der eventuelt skal ændres i medicinen ved eventuel faldtendens. | Godt |

Medicinsk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Samlet indtryk
5	Mange tak, fordi I passede på mig.	Godt
8	Lægerne har IKKE nok tid!	Godt
11	Jeg har overhovedet hverken før, under eller efter nogen grund til at klage eller være utilfreds med noget af, hvad jeg er blevet undersøgt for.	Virkelig godt
12	Elendig information.	Virkelig dårligt
16	Det afsluttende brev, forstod jeg slet ikke, da jeg konsulterede egen læge, for at få det forklaret, forstod egen læge heller ikke det skrevne! Det er lidt uheldigt.	Godt
17	Jeg fik en bog af lægen. Bogen handler om min sygdom, og jeg har læst den. Men jeg ønsker, at lægen kunne fortælle mere om min sygdom, eller at han kunne give flere gode råd, f.eks. om, hvilken mad jeg skal undgå for at hjælpe til min sygdom etc.	Godt
20	Meget velinformeret.	Virkelig godt
22	Den første læge, jeg var inde hos, var virkelig god og fortalte alt om forløbet, og hvad der skulle ske. Den anden læge, jeg var inde hos til afslutning af behandlingen, vidste ikke, hvad der var sket. JEG skulle fortælle alt, hvad der var sket. Lægen kunne ikke fortælle, hvad der var årsag til de problemer, jeg havde.	Dårligt
27	Jeg kommer meget sjældent i dette ambulatorium, men er godt tilfreds med besøg i de andre ambulatorier.	Godt
30	Der var ikke rigtigt nogen, der fandt ud af, hvad jeg fejlede, før jeg kom i [scanner]. Så mit forløb har nok været meget atypisk.	Godt
31	Jeg er blevet godt behandlet på Horsens Sygehus.	Virkelig godt
32	Jeg følte, at det gik hurtigt, lidt for hurtigt. Specielt ved de efterfølgende kontroller efter operationen.	Godt
37	Det var en knoglescanning []. Jeg har ikke fået endeligt svar.	Virkelig godt
39	Det er lidt ærgerligt, at jeg først fik indkaldelse til en samtale med diætist, HVOREFTER jeg fik et brev om, hvad jeg fejlede. De få dage mellem de to breve var stressende, fordi jeg ikke vidste, hvad problemet var.	Virkelig godt
41	Lidt uklare oplysninger i indkaldelsesbrev.	Godt
	ID	Samlet indtryk
	Kommentarer - Sengeafsnit M2	
9	Ja! Ringede ind og aflyste min første tid, hvorefter jeg fik brev om, at jeg ikke var mødt op til aftalen. Dette er langt fra ok.	Virkelig godt
11	[Arbejder selv indenfor området], men er jo patient i dette tilfælde. Det ville være godt for mig at få noget skriftligt materiale og kopi af min journal. Jeg hører ikke det hele under et forløb, som handler om mig.	Godt
12	Forud for ultralydsscanning [] og CT-scanning [] fik jeg tilsendt udførlig forklaring på, hvad der skulle ske. Lægerne begge steder gav mig god besked om resultatet, men fortalte at der ville blive sendt besked til min egen læge om resultatet af [specifikke områder], når specialister havde vurderet CT-scanningerne af dem. Der var ikke kommet meddelelse til min læge, da jeg talte med ham [flere uger senere]. Måleapparatet til [monitorering] fik jeg ikke som lovet besked om fire uger efter (hos egen læge), men først [senere], efter at jeg selv havde ringet til afdelingen og rykket for svar.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 13 | Nej. Jeg har fået kopi af journal og diverse informationspjecer. | Virkelig godt |
|  | 14 | Jeg har to gange med [flere] ugers mellemrum fået stødbehandling af hjertet med godt resultat, men med tilbagefald. Jeg ville gerne have haft en tredje behandling, men det blev frarådet af lægen på grund af tilbagefaldet. Nu har jeg det dårligt. | Godt |
|  | 17 | Indkaldelse til specialafdelingen kom før besked fra ambulatorium om beslutning om at henvise dertil. Det gav anledning til forvirring. Ved besøg i ambulatoriet havde lægen ikke sat sig ind i sagen før konsultationen. | Godt |
|  | 18 | Det, jeg manglede, var flere informationer fra sygeplejersken og lægen. De andre, der kom, var meget oplysende. Men alle havde alt for travlt, og det gør, at man ikke vil spørge mere end nødvendigt. | Dårligt |
|  | 31 | Brevet, jeg fik før, kunne godt have været noget mere uddybende, så jeg vidste lidt bedre, hvad jeg skulle igennem, så man ikke går og bekymrer sig. | Godt |

Medicinsk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Samlet indtryk
1	Medicinen virker ikke efter hensigten. Jeg har prøvet forskellige præparater, men efter ca. en måned [får jeg bivirkninger]. Jeg har flere gange haft brug for penicillin for at komme ovenpå igen.	Godt
3	Jeg blev godt informeret om parkeringsforhold i brevet inden. Der var blot den detalje, at der ikke var en eneste parkeringsplads. Så parkering tog ca. en halv time. Jeg holdt på [et stykke væk], hvilket ikke var et problem for mig, da jeg er godt gående. Det er min første behandling i Horsens, og jeg kender generelt ikke byen, så parkering kunne godt have været et stort problem, hvis jeg ikke var kommet i meget god tid. Når politikerne vælger at lukke de lokale centralsygehuse, er det vigtigt at parkering og skiltningen opprioriteres, så hospitalet er gearet til at modtage ambulante patienter som ankommer i bil. Den dag, jeg og min mand ankom, var forholdene fuldstændig uacceptable for borgere fra oplandskommunerne som ikke normalt færdes i byen og har lokal kendskab til parkeringsforholdene.	Virkelig godt
17	Jeg er tryk og utryk efter mit [besøg] i ambulatoriet. Men jeg er forvirret over at få ny læge hver gang.	Godt
19	Jeg holdt for [mange] år siden med rygning. Har aldrig drukket. Kun én øl efter donorbesøg.	Godt
23	Jeg motionerer regelmæssigt for selv at forbedre min [tilstand]. Jeg spiser fornuftigt, ryger ikke og drikker sjældent alkohol.	Godt
24	Det er ikke det, jeg skal have hjælp med.	Dårligt
28	Jeg fik information om rygning. Det er lykkedes at holde op.	Godt
42	Kun til blodprøver.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
4	Svar på [monitorering] har taget over to måneder.	Intet svar
5	Med hjertefejl [], der ikke kan helbredes helt. Hvor hårdt må man træne/arbejde?	Godt
12	Jeg ringede faktisk to gange til Horsens efter svar. Sidste gang sagde de: "Det ER nu skrevet og bliver sendt i dag eller i morgen." Jeg spurgte, om de ville have kontaktet MIG, hvis de havde observeret noget alarmerende. Det sagde de "Ja" til, og det tror jeg så på! Jeg er nu indkaldt til ambulant kontrol i Horsens, Hjertemedicinsk Ambulatorium [i starten af det kommende år].	Godt
18	Jeg synes, at der ved anden omgang, hvor jeg kom ind med smerter ved hjertet, gik for meget tid med at vente og vente på sygeplejersken og lægens informationer om, hvad der egentlig skulle ske.	Dårligt
20	Min sygdom har ikke med min livsstil at gøre, men er genetisk ifølge lægerne.	Godt

Medicinsk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Samlet indtryk
4	Jeg var godt tilfreds stort set med hele forløbet.	Godt
6	[]. Jeg fik en fin behandling både af læge, sygeplejerske og det øvrige personale.	Virkelig godt
8	Venteværelse mangler udluftning. Alle er meget imødekommende.	Godt
11	Jeg kan ikke se, hvad ambulatoriet kan gøre anderledes. Alle blev behandlet efter den rækkefølge, de var kommet, så alt i alt har jeg da ikke noget at klage over. Jeg ville ønske, at man fik samme gode behandling alle steder.	Virkelig godt
13	Sygeplejerskerne, man er hos efter besøg hos lægen, er rigtigt gode til at repetere, hvad lægen har sagt, for at være sikre på, man har forstået og husket det.	Virkelig godt
15	Jeg ville ønske, jeg var blevet tilbudt bedøvelse.	Godt
16	Det afsluttende brev skulle ikke henvise til egen læge, men til den, der har skrevet det...	Godt
17	Jeg ønsker at I (lægen og personalet) behandler alle ens. Selvom jeg har haft min sygdom siden 2006 (I behandler), arbejder jeg stadigvæk "fuldtid". Jeg får ikke bistandshjælp. TAK!	Godt
22	En bedre kontakt ved telefonisk henvendelse, samt ved afslutningen af behandlingen, give patienten en fyldestgørende forklaring af patientens sygdom, samt årsag til de problemer, der var under sygdomsforløbet. Ikke en tro er nok, ved ikke besked.	Dårligt
23	Jeg synes ikke, at min egen læge har det samme saglige kendskab og faglige viden til min sygdom, som de helt klart har i Lungeambulatoriet (både læger og sygeplejersker) [].	Godt
31	De er så hjælpsomme alle sammen.	Virkelig godt
36	JEG har ingen grund til at klage. Synes, I er søde og venlige alle sammen. Og kommer der noget vigtigere i vejen, så er vi pensionister gode til ventetiden. Tak.	Godt
40	Dejligt personale, de var rare.	Virkelig godt
41	Ankom før tid. Kom hurtigt til. Godt.	Godt
43	Alt fungerer perfekt.	Virkelig godt
45	Jeg mener/synes, at personalet fortjener bedre lokaler. Undersøgelsesstue, kontorer, toiletter og venteværelser. Det har de fortjent.	Virkelig godt
46	Jeg syntes, det er for svært at komme i kontakt med ambulatoriet. De har sat en time af, hvor man kan ringe ind, og selvom jeg ringer inden for den tid, er det meget sjældent jeg faktisk kommer igennem. Og så har jeg også oplevet flere gange, hvor jeg er kommet igennem, og de lige skal henvende sig ved en læge og lover at ringe tilbage, men så aldrig gør det.	Godt
47	Tilfreds.	Godt
	ID Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
1	Alt er acceptabelt.	Godt
2	Syntes det var et lille og trist venterum. Blev meget forbavset over, hvor den sorte streg førte mig hen. Et bedre venteværelse. Der er alt for lukket. Som patient er man meget bange.	Godt
6	I forhold til selvmonitorering af min sygdom, kunne det være godt, hvis man kunne få adgang til en web-applikation, så jeg kunne indtaste mine målinger direkte, i stedet for at jeg skal indsende skemaerne løbende. Jeg kunne så også bestille nåle og chip på web-siden i stedet for	Virkelig godt

at maile til en bestemt kontaktperson.

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 11 | Synes, det er virkelig godt med samarbejdet med et andet sygehus' læge NN. Føler mig godt behandlet og meget tryk. De fysiske rammer er snævre. Glæder mig til andre forhold. Ellers fint :-) | Godt |
| ✎ 12 | Der gik for lang tid inden jeg fik resultatet af undersøgelseerne via egen læge. | Godt |
| ✎ 15 | Bedre rengøring på toiletter på Hjerteafdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ 17 | Der blev ikke henvist til et venteværelse. Sad på en gang. Ingen info om ventetid, hverken ved ankomst eller undervejs. Lidt forvirrende. Især da patienter ikke kom ind i rækkefølge i forhold til ankomst. | Godt |
| ✎ 18 | Rengøringen på badeværelset, især ved bruseren og stolene, kunne godt være bedre. Også håndtaget, der var hygiejnen ikke god. Personalet var dejlige mennesker. Dog kunne man godt mærke, at de var stressede. Det var skyld i, at jeg var noget i vildrede, og i at jeg var der for længe og spildte min tid. | Dårligt |
| ✎ 23 | Flot, at man får tilsendt sms som reminder. God service! | Virkelig godt |
| ✎ 31 | Det sted, hvor jeg skulle vente på at komme ind til lægen, var på en gang og ikke et decideret venteværelse. Lige over for, hvor jeg sad, var personalet i gang med frokostpausen, og det var meget forstyrrende, at de alle gik ind og ud. Der var heller ikke nok stole stillet op på den gang, hvor jeg ventede. Det havde nok været bedre med et venteværelse. | Godt |
| ✎ 32 | Jeg har været til undersøgelse af flere omgange. I forbindelse med hjerte/lunge blev jeg undersøgt af læge NN, [der var en smule svær at forstå]. Senere blev jeg undersøgt af en anden læge. Her forstod jeg [lidt mere]. Ved kontrol cirka et år efter var det en tredje læge NN. Det var en SUPER-SUPER læge og en MEGET, MEGET omhyggelig orientering. | Virkelig godt |

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

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

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

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

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

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

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