

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Karkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Midt**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	265
Afdelingens svarprocent:	66%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

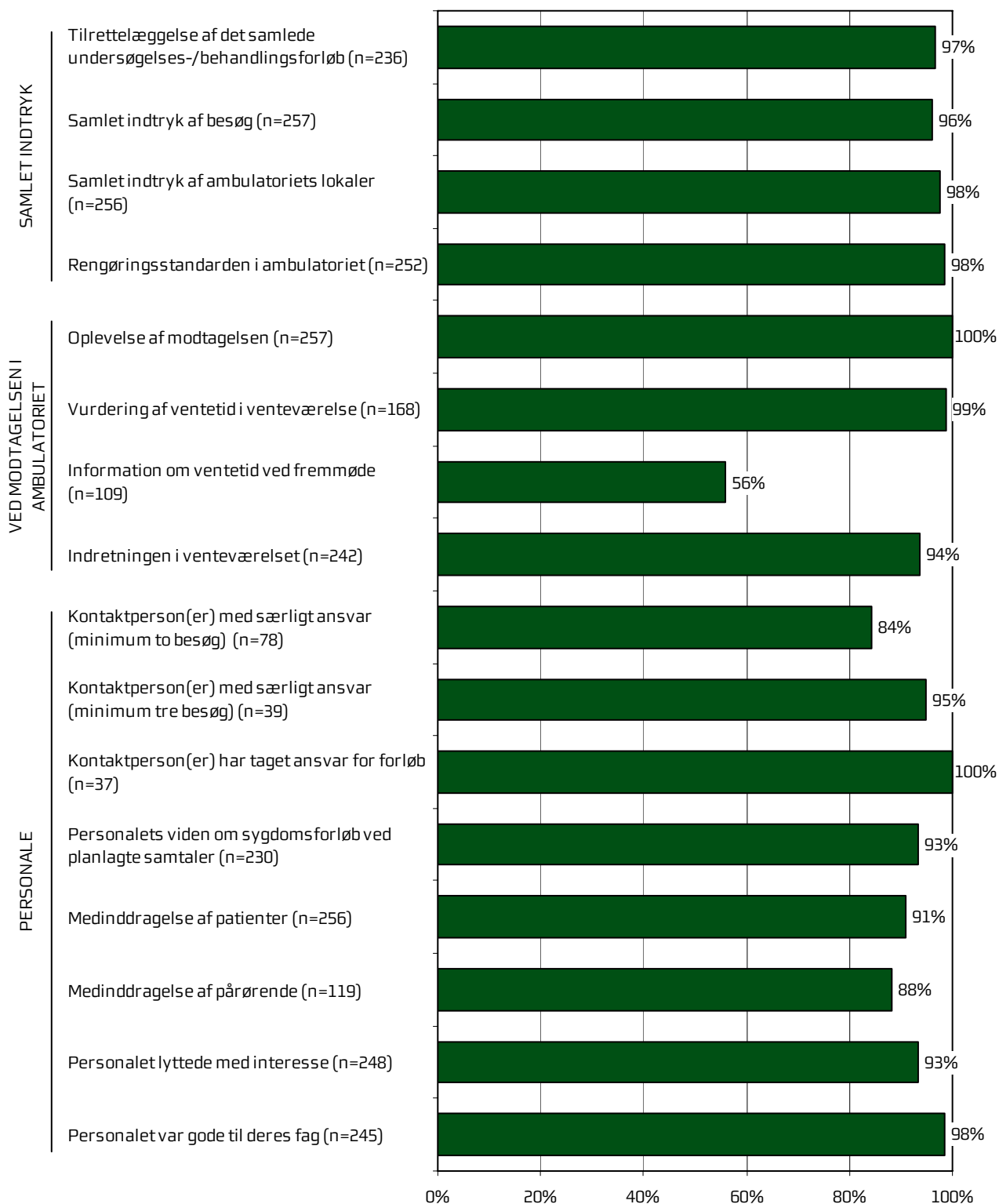
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

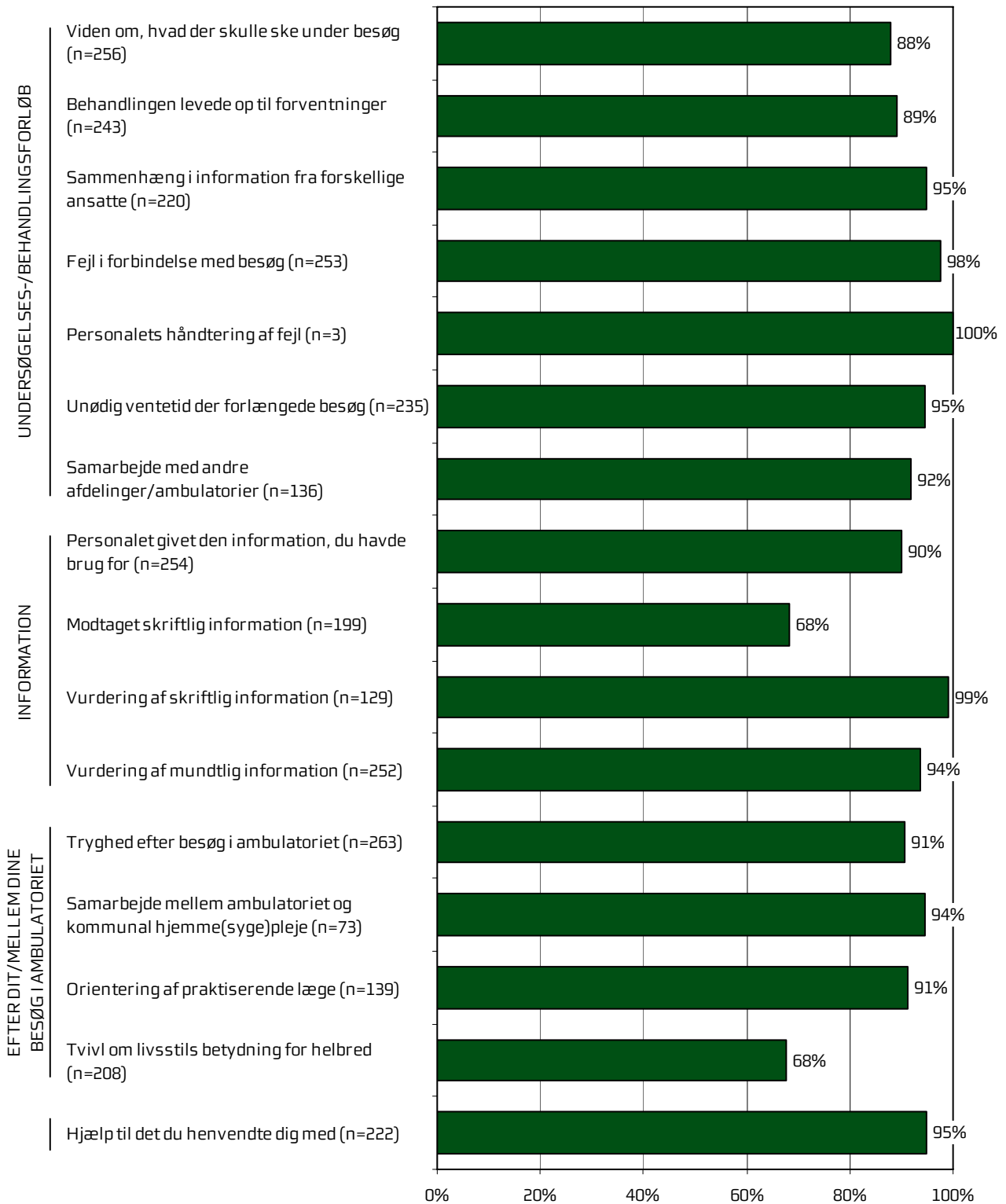
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2010-tallet er for: Karkirurgisk Afdeling

2009-tallet er for: Karkirurgisk Afdeling

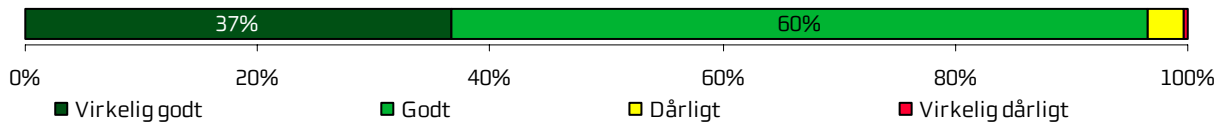
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

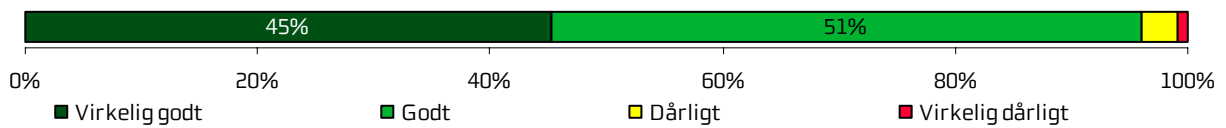
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

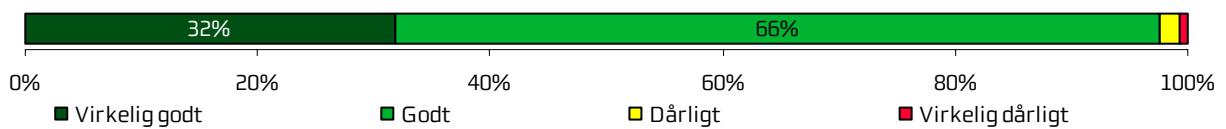
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=236)



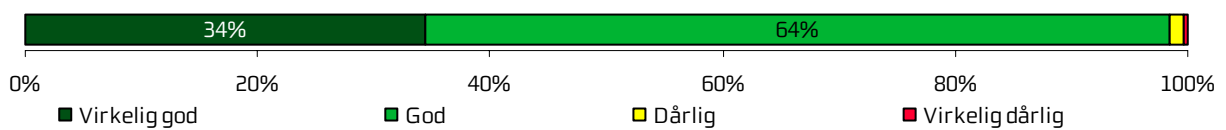
Samlet indtryk af besøg (n=257)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=256)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=252)

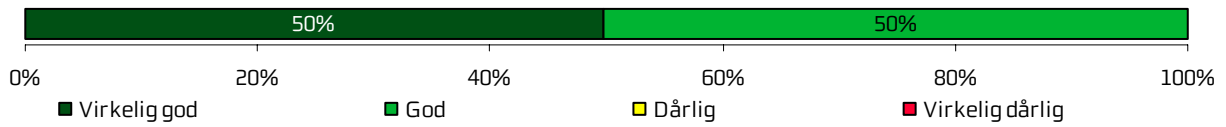


Sammenligning af afdelingens resultat

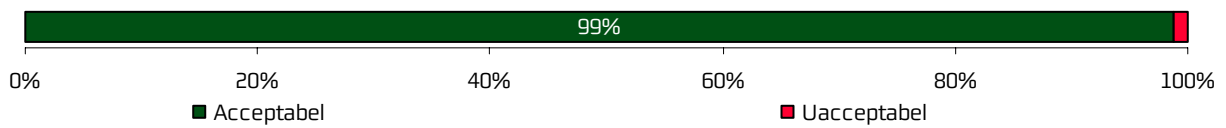
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	98 %	99 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	99 %	98 %	99 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	97 %	88 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=257)



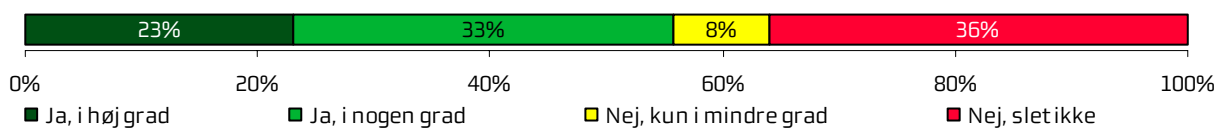
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=168)



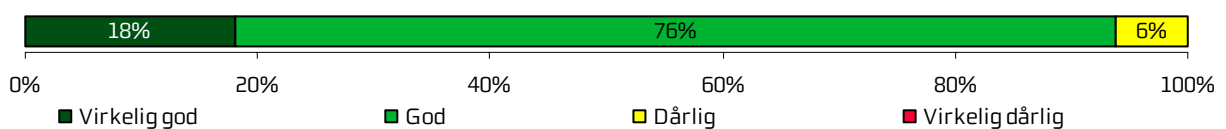
Længde af ventetid i venteværelse (n=253)



Information om ventetid ved fremmøde (n=109)



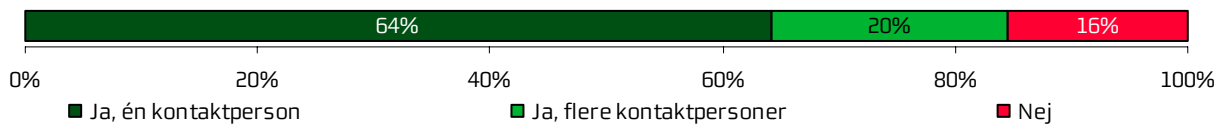
Indretningen i venteværelset (n=242)



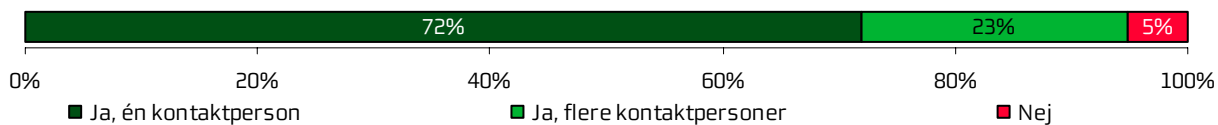
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 % *	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	94 %	-	98 %	92 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	56 %	69 %	51 %	65 %	36 % *	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	94 %	87 % *	92 %	76 % *	83 % *

Personale

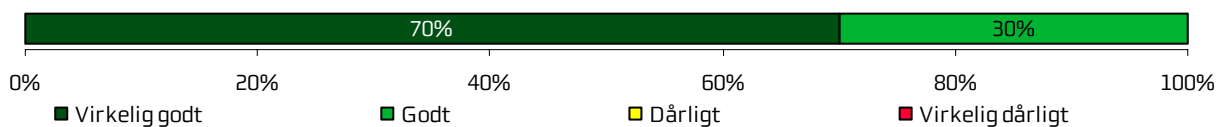
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=78)



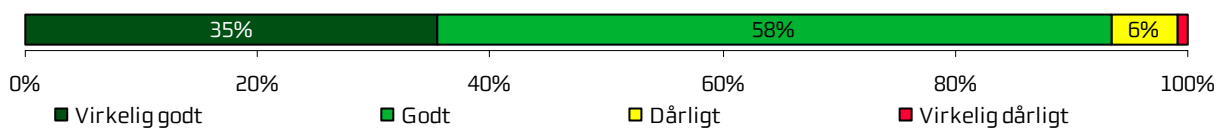
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



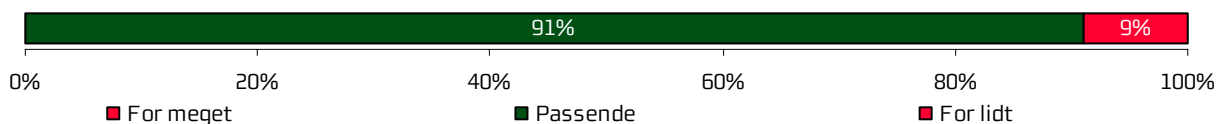
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=37)



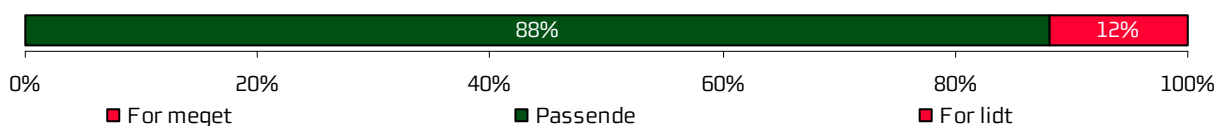
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=230)



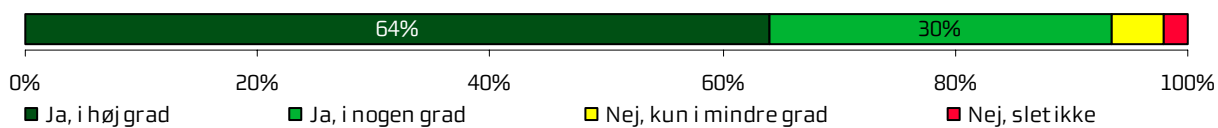
Medinddragelse af patienter (n=256)



Medinddragelse af pårørende (n=119)



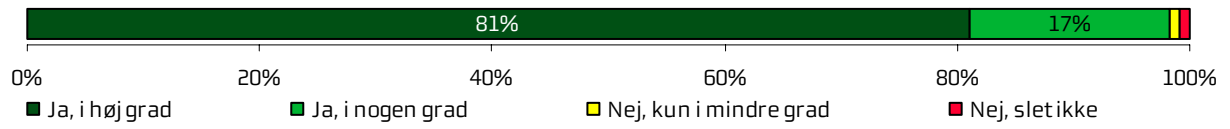
Personalet lyttede med interesse (n=248)



	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)	84 %	82 %	80 %	84 %	64 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	95 %	85 % *	-	87 % *	67 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	95 %	97 % *	98 % *	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	95 %	94 %	95 %	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	85 %	92 %	96 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	96 %	96 %	98 % *	93 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=245)

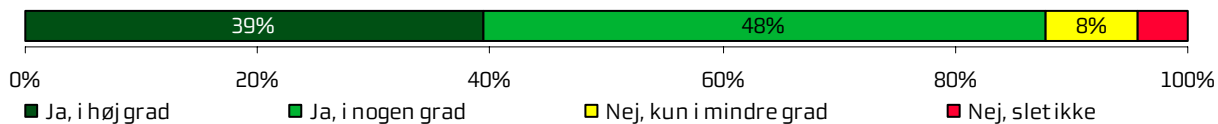


Sammenligning af afdelingens resultat

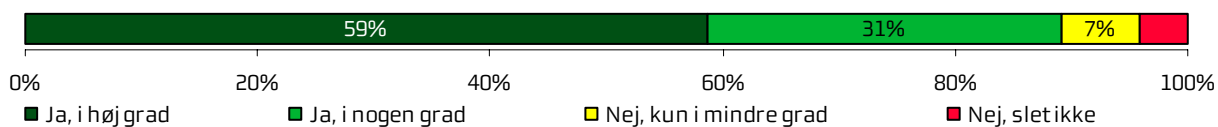
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	98 %	99 %	96 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=256)



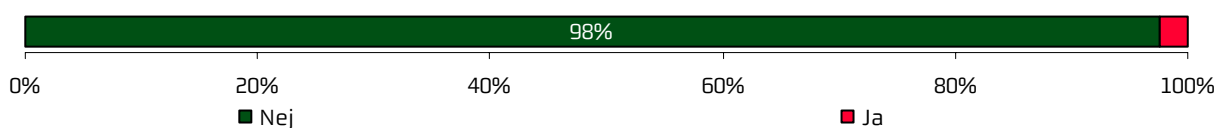
Behandlingen levede op til forventninger (n=243)



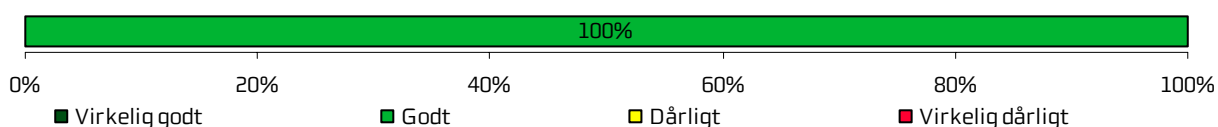
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=220)



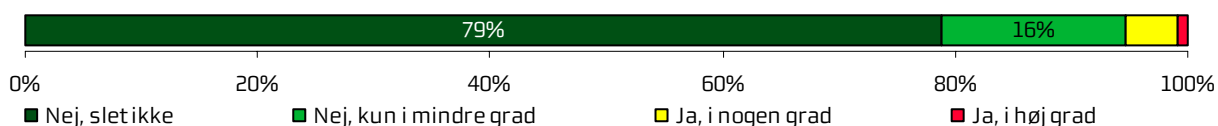
Fejl i forbindelse med besøg (n=253)



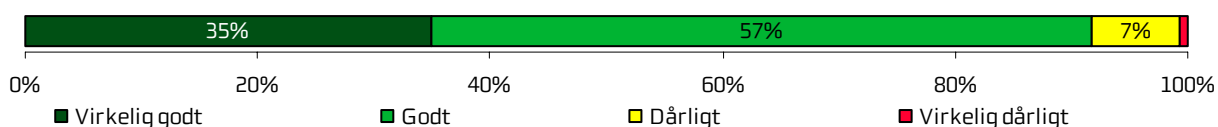
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=235)



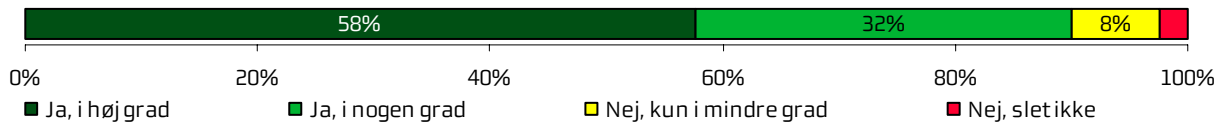
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=136)



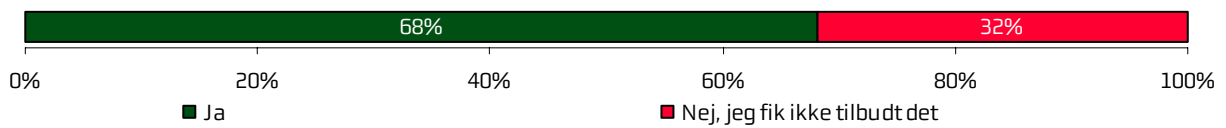
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	86 %	86 %	95 % *	85 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	92 %	96 % *	95 % *	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	95 %	96 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	100 %	-	91 % *	34 % *	59 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	91 %	97 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	90 %	95 %	89 %	92 %

Information

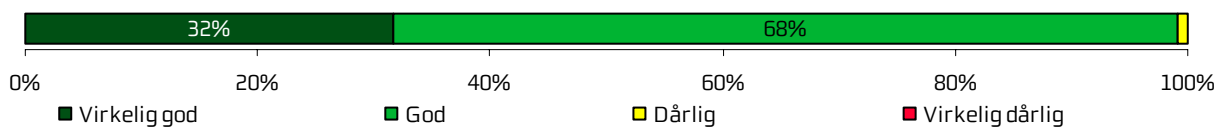
Personalet givet den information, du havde brug for (n=254)



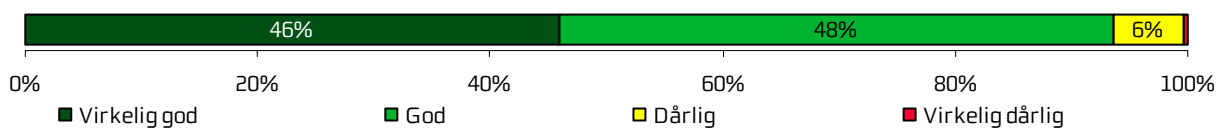
Modtaget skriftlig information (n=199)



Vurdering af skriftlig information (n=129)



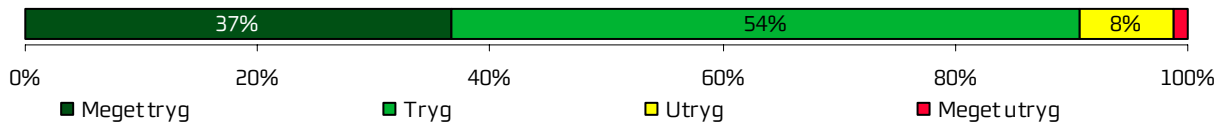
Vurdering af mundtlig information (n=252)



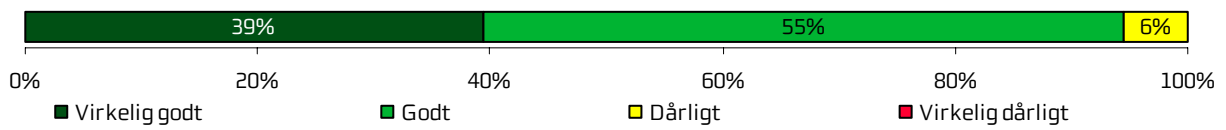
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	-	-	97 % *	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	65 %	-	83 % *	62 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	97 %	97 %	99 % *	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

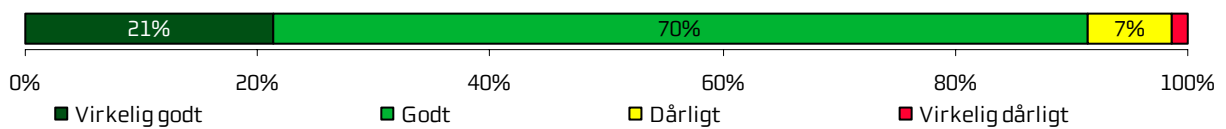
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=263)



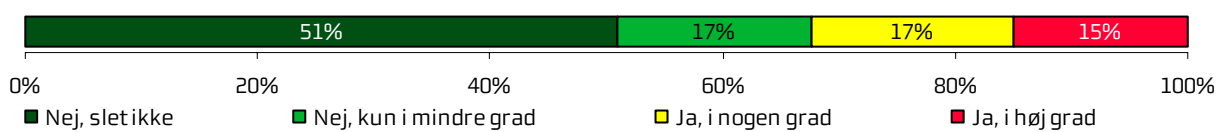
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=73)



Orientering af praktiserende læge (n=139)



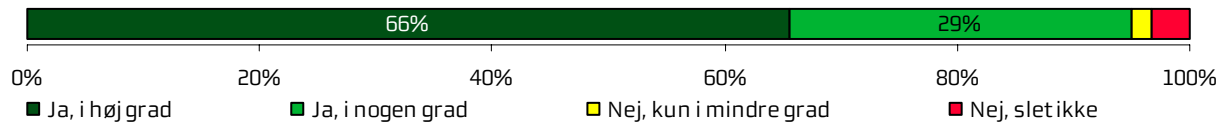
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=208)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	96 % *	97 % *	98 % *	93 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	95 %	98 %	97 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	97 %	90 %	93 %	81 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	62 %	73 %	78 % *	68 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

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



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	97 %	94 %	98 %	92 %	95 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 66 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	66%	100%
Køn		
Mand	58%	56%
Kvinde	42%	44%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	3%	4%
40-59 år	18%	20%
60-79 år	58%	56%
80- år	22%	21%

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		265		100%
Køn				
Mand		153		58%
Kvinde		112		42%
Aldersgruppe				
0-19 år		0		0%
20-39 år		7		3%
40-59 år		47		18%
60-79 år		154		58%
80- år		57		22%
Skema udfyldt af				
Patienten		234		93%
Pårørende		18		7%
Modersmål				
Dansk		256		99%
Ikke dansk		2		1%
Afsnitsnavn				
Aorta ambulatorium		5		2%
Karkirurgisk amb. Viborg		207		78%
Sårcentrets ambulatorium		53		20%

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	37	60	3	0	236	18
Køn						
Mand	39	58	3	0	139	9
Kvinde	34	62	3	1	97	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	67	17	0	6	1
40-59 år	34	66	0	0	47	0
60-79 år	36	61	3	0	136	11
80- år	45	49	4	2	47	6
Skema udfyldt af						
Patienten	37	60	3	0	211	18
Pårørende	44	50	6	0	16	0
Modersmål						
Dansk	37	60	3	0	230	18
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	60	40	0	0	5	0
Karkirurgisk amb. Viborg	32	63	4	1	180	18
Sårcentrets ambulatorium	51	49	0	0	51	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	45	51	3	1	257
Køn					
Mand	49	46	3	1	149
Kvinde	40	57	3	1	108
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	43	43	14	0	7
40-59 år	51	47	2	0	47
60-79 år	43	53	3	1	150
80- år	47	47	4	2	53
Skema udfyldt af					
Patienten	45	51	3	1	232
Pårørende	44	49	6	0	16
Modersmål					
Dansk	46	50	3	1	251
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
Aorta ambulatorium	80	20	0	0	5
Karkirurgisk amb. Viborg	39	56	4	1	200
Sårcentrets ambulatorium	67	33	0	0	52

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	66	2	1	256
Køn					
Mand	29	68	1	1	148
Kvinde	35	63	2	0	108
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	43	57	0	0	7
40-59 år	40	58	0	2	47
60-79 år	27	70	2	1	150
80- år	36	62	2	0	52
Skema udfyldt af					
Patienten	30	68	1	1	230
Pårørende	44	56	0	0	16
Modersmål					
Dansk	31	67	2	1	250
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
Aorta ambulatorium	0	80	20	0	5
Karkirurgisk amb. Viborg	28	70	2	1	200
Sårcentrets ambulatorium	51	47	0	2	51

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	34	64	1	0	252
Køn					
Mand	33	64	2	1	145
Kvinde	36	64	0	0	107
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	29	71	0	0	7
40-59 år	43	55	2	0	46
60-79 år	31	67	1	1	148
80- år	37	63	0	0	51
Skema udfyldt af					
Patienten	33	65	1	0	226
Pårørende	41	59	0	0	17
Modersmål					
Dansk	34	65	1	0	246
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	4
Karkirurgisk amb. Viborg	30	68	2	1	197
Sårcentrets ambulatorium	51	49	0	0	51

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	50	0	0	257
Køn					
Mand	52	48	0	0	151
Kvinde	46	54	0	0	106
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	71	29	0	0	7
40-59 år	42	58	0	0	47
60-79 år	52	48	0	0	149
80- år	48	52	0	0	54
Skema udfyldt af					
Patienten	49	51	0	0	228
Pårørende	59	41	0	0	17
Modersmål					
Dansk	50	50	0	0	249
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
Aorta ambulatorium	100	0	0	0	5
Karkirurgisk amb. Viborg	46	54	0	0	199
Sårcentrets ambulatorium	60	40	0	0	53

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	99	1	168	93
Køn				
Mand	98	2	96	56
Kvinde	100	0	72	37
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	100	0	5	2
40-59 år	100	0	35	12
60-79 år	99	1	95	56
80- år	97	3	33	23
Skema udfyldt af				
Patienten	99	1	153	80
Pårørende	100	0	8	9
Modersmål				
Dansk	99	1	162	91
Ikke dansk	-	-	2	0
Afsnitsnavn				
Aorta ambulatorium	-	-	2	3
Karkirurgisk amb. Viborg	98	2	131	72
Sårcentrets ambulatorium	100	0	35	18

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	49	44	6	1	253	4
Køn						
Mand	51	44	4	1	148	1
Kvinde	48	45	8	0	105	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	67	0	0	6	1
40-59 år	38	55	4	2	47	0
60-79 år	49	45	6	0	146	2
80- år	63	29	6	2	54	1
Skema udfyldt af						
Patienten	49	45	5	0	225	4
Pårørende	59	29	12	0	17	0
Modersmål						
Dansk	50	44	6	0	245	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	80	20	0	0	5	0
Karkirurgisk amb. Viborg	47	45	7	1	196	4
Sårcentrets ambulatorium	54	44	2	0	52	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	23	33	8	36	109	22
Køn						
Mand	23	31	9	36	64	10
Kvinde	22	35	7	36	45	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	23	31	8	38	26	3
60-79 år	25	30	8	37	60	16
80- år	11	47	10	32	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	24	32	8	36	97	21
Pårørende	0	40	20	40	5	1
Modersmål						
Dansk	22	32	9	37	103	22
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	1	0
Karkirurgisk amb. Viborg	23	29	8	40	86	20
Sårcentrets ambulatorium	18	50	9	23	22	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	76	6	0	242	13
Køn						
Mand	16	78	6	0	140	8
Kvinde	20	73	7	0	102	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	71	0	0	7	0
40-59 år	18	76	7	0	45	1
60-79 år	18	74	8	0	139	7
80- år	17	81	2	0	51	5
Skema udfyldt af						
Patienten	17	77	6	0	216	9
Pårørende	29	64	7	0	14	4
Modersmål						
Dansk	18	75	6	0	234	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	4	1
Karkirurgisk amb. Viborg	15	79	6	0	188	11
Sårcentrets ambulatorium	30	64	6	0	50	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	64	20	16	78
Køn				
Mand	59	21	20	46
Kvinde	72	19	9	32
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	53	23	24	13
60-79 år	76	13	11	38
80- år	52	30	19	27
Skema udfyldt af				
Patienten	64	19	17	67
Pårørende	72	28	0	7
Modersmål				
Dansk	64	20	16	76
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Aorta ambulatorium	-	-	-	0
Karkirurgisk amb. Viborg	65	13	23	40
Sårcentrets ambulatorium	63	29	8	38

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	72	23	5	39
Køn				
Mand	75	21	4	24
Kvinde	67	27	7	15
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	67	33	0	9
60-79 år	88	12	0	17
80- år	54	31	15	13
Skema udfyldt af				
Patienten	74	22	3	31
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	73	21	5	37
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Aorta ambulatorium	-	-	-	0
Karkirurgisk amb. Viborg	100	0	0	6
Sårcentrets ambulatorium	67	27	6	33

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	70	30	0	0	37	0
Køn						
Mand	74	26	0	0	23	0
Kvinde	64	36	0	0	14	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	89	11	0	0	9	0
60-79 år	70	30	0	0	17	0
80- år	55	45	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	27	0	0	30	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	71	29	0	0	35	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	0	0
Karkirurgisk amb. Viborg	50	50	0	0	6	0
Sårcentrets ambulatorium	74	26	0	0	31	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	58	6	1	230	28
Køn						
Mand	34	60	6	0	137	14
Kvinde	37	55	5	2	93	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	43	29	0	7	0
40-59 år	28	60	9	2	45	2
60-79 år	35	60	5	0	130	18
80- år	44	52	2	2	48	8
Skema udfyldt af						
Patienten	36	58	6	0	204	25
Pårørende	46	54	0	0	15	2
Modersmål						
Dansk	36	58	5	1	223	27
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	3	2
Karkirurgisk amb. Viborg	29	63	7	1	177	23
Sårcentrets ambulatorium	58	42	0	0	50	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	91	9	256
Køn				
Mand	0	95	5	149
Kvinde	0	86	14	107
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	86	14	7
40-59 år	0	89	11	45
60-79 år	0	91	9	149
80- år	0	94	6	55
Skema udfyldt af				
Patienten	0	91	9	226
Pårørende	0	83	17	18
Modersmål				
Dansk	0	91	9	248
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Aorta ambulatorium	0	100	0	5
Karkirurgisk amb. Viborg	0	89	11	199
Sårcentrets ambulatorium	0	96	4	52

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	88	12	119	138
Køn					
Mand	0	90	10	80	68
Kvinde	0	84	16	39	70
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	2	5
40-59 år	0	75	25	12	35
60-79 år	0	90	10	70	77
80- år	0	91	9	35	21
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	98	130
Pårørende	0	86	14	14	3
Modersmål					
Dansk	0	89	11	114	135
Ikke dansk	-	-	-	1	1
Afsnitsnavn					
Aorta ambulatorium	-	-	-	3	2
Karkirurgisk amb. Viborg	0	85	15	89	112
Sårcentrets ambulatorium	0	96	4	27	24

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	64	30	4	2	248	12
Køn						
Mand	67	27	5	1	144	8
Kvinde	59	33	4	4	104	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	14	14	0	7	0
40-59 år	64	30	6	0	47	0
60-79 år	62	31	4	3	141	9
80- år	68	26	4	2	53	3
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	5	2	221	10
Pårørende	82	12	6	0	17	1
Modersmål						
Dansk	64	29	5	2	240	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	4	1
Karkirurgisk amb. Viborg	60	32	6	3	193	11
Sårcentrets ambulatorium	78	22	0	0	51	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	81	17	1	1	245	15
Køn						
Mand	86	12	1	1	142	9
Kvinde	75	24	1	0	103	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	57	29	0	14	7	0
40-59 år	78	22	0	0	47	0
60-79 år	82	17	1	1	138	11
80- år	85	13	2	0	53	4
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	1	1	219	12
Pårørende	94	6	0	0	16	1
Modersmål						
Dansk	82	16	1	1	237	15
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	80	20	0	0	5	0
Karkirurgisk amb. Viborg	79	19	1	1	188	15
Sårcentrets ambulatorium	90	10	0	0	52	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	39	48	8	4	256	6
Køn						
Mand	43	48	7	3	151	1
Kvinde	34	50	10	7	105	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	57	0	14	7	0
40-59 år	36	55	9	0	47	0
60-79 år	40	47	9	4	148	3
80- år	42	46	4	7	54	3
Skema udfyldt af						
Patienten	39	49	8	4	228	4
Pårørende	57	25	19	0	16	2
Modersmål						
Dansk	40	48	8	4	248	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	60	40	0	0	5	0
Karkirurgisk amb. Viborg	36	50	9	4	201	4
Sårcentrets ambulatorium	50	44	2	4	50	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	31	7	4	243	19
Køn						
Mand	61	33	1	4	139	13
Kvinde	56	27	14	4	104	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	57	29	0	14	7	0
40-59 år	59	30	9	2	44	3
60-79 år	57	31	7	4	141	10
80- år	63	29	4	4	51	6
Skema udfyldt af						
Patienten	59	31	6	5	214	18
Pårørende	72	22	6	0	18	0
Modersmål						
Dansk	59	30	6	4	235	19
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	60	40	0	0	5	0
Karkirurgisk amb. Viborg	53	34	8	5	186	19
Sårcentrets ambulatorium	79	17	4	0	52	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	60	35	3	2	220	34
Køn						
Mand	60	35	2	3	130	16
Kvinde	60	35	6	0	90	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	14	0	14	7	0
40-59 år	47	48	5	0	42	5
60-79 år	62	34	2	2	128	19
80- år	63	30	5	2	43	10
Skema udfyldt af						
Patienten	60	35	3	2	192	33
Pårørende	75	18	6	0	16	1
Modersmål						
Dansk	60	34	3	2	213	33
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	60	40	0	0	5	0
Karkirurgisk amb. Viborg	56	37	4	2	164	33
Sårcentrets ambulatorium	73	27	0	0	51	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	98	2	253
Køn			
Mand	98	2	147
Kvinde	97	3	106
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	86	14	7
40-59 år	100	0	45
60-79 år	98	2	147
80- år	96	4	54
Skema udfyldt af			
Patienten	98	2	225
Pårørende	100	0	16
Modersmål			
Dansk	98	2	245
Ikke dansk	-	-	2
Afsnitsnavn			
Aorta ambulatorium	100	0	5
Karkirurgisk amb. Viborg	97	3	197
Sårcentrets ambulatorium	100	0	51

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	-	-	-	-	3	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	1
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	0	0
Karkirurgisk amb. Viborg	-	-	-	-	3	1
Sårcentrets ambulatorium	-	-	-	-	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	79	16	5	1	235	15
Køn						
Mand	77	16	6	1	138	8
Kvinde	81	16	3	0	97	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	100	0	0	0	6	1
40-59 år	80	11	7	2	44	3
60-79 år	79	18	4	0	136	8
80- år	76	16	6	2	49	3
Skema udfyldt af						
Patienten	79	15	5	0	208	14
Pårørende	69	19	6	6	16	0
Modersmål						
Dansk	79	15	4	1	227	15
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	80	20	0	0	5	0
Karkirurgisk amb. Viborg	81	16	2	1	179	14
Sårcentrets ambulatorium	71	14	16	0	51	1

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	57	7	1	136	55
Køn						
Mand	31	60	9	0	83	26
Kvinde	41	51	6	2	53	29
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	4
40-59 år	40	52	8	0	27	17
60-79 år	30	59	9	1	78	26
80- år	39	57	4	0	28	8
Skema udfyldt af						
Patienten	35	56	8	1	121	53
Pårørende	37	63	0	0	8	2
Modersmål						
Dansk	35	56	8	1	130	54
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	1	1
Karkirurgisk amb. Viborg	27	62	10	1	102	45
Sårcentrets ambulatorium	58	42	0	0	33	9

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	58	32	8	2	254
Køn					
Mand	59	36	5	0	146
Kvinde	55	28	11	6	108
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	57	29	14	0	7
40-59 år	66	28	4	2	47
60-79 år	54	36	7	3	145
80- år	62	27	11	0	55
Skema udfyldt af					
Patienten	58	32	8	3	225
Pårørende	59	35	6	0	17
Modersmål					
Dansk	57	33	8	2	246
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
Aorta ambulatorium	60	20	20	0	5
Karkirurgisk amb. Viborg	53	35	9	3	198
Sårcentrets ambulatorium	76	22	2	0	51

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	68	32	199	58
Køn				
Mand	68	32	114	35
Kvinde	68	32	85	23
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	60	40	5	2
40-59 år	86	14	37	10
60-79 år	62	38	119	29
80- år	71	29	38	17
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	176	53
Pårørende	58	42	12	4
Modersmål				
Dansk	68	32	192	57
Ikke dansk	-	-	2	0
Afsnitsnavn				
Aorta ambulatorium	-	-	4	0
Karkirurgisk amb. Viborg	64	36	155	46
Sårcentrets ambulatorium	88	13	40	12

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	32	68	1	0	129	0
Køn						
Mand	31	69	0	0	74	0
Kvinde	33	66	2	0	55	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	25	72	3	0	32	0
60-79 år	40	60	0	0	67	0
80- år	19	81	0	0	27	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	66	1	0	117	0
Pårørende	15	85	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	32	67	1	0	124	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	1	0
Karkirurgisk amb. Viborg	28	71	1	0	93	0
Sårcentrets ambulatorium	40	60	0	0	35	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	46	48	6	0	252
Køn					
Mand	47	48	5	0	147
Kvinde	45	47	8	1	105
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	43	57	0	0	7
40-59 år	53	41	6	0	47
60-79 år	42	52	6	0	145
80- år	51	41	6	2	53
Skema udfyldt af					
Patienten	46	48	6	0	223
Pårørende	65	29	6	0	17
Modersmål					
Dansk	47	47	6	0	244
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
Aorta ambulatorium	40	40	20	0	5
Karkirurgisk amb. Viborg	42	50	7	1	197
Sårcentrets ambulatorium	62	38	0	0	50

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	54	8	1	263
Køn					
Mand	42	52	5	1	153
Kvinde	30	57	12	1	110
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	57	29	14	0	7
40-59 år	44	47	9	0	47
60-79 år	34	56	10	1	153
80- år	36	59	2	4	56
Skema udfyldt af					
Patienten	37	54	8	1	234
Pårørende	36	52	6	6	17
Modersmål					
Dansk	37	54	8	1	255
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
Aorta ambulatorium	60	40	0	0	5
Karkirurgisk amb. Viborg	30	59	10	1	205
Sårcentrets ambulatorium	62	38	0	0	53

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	39	55	6	0	73	16	159
Køn							
Mand	41	51	7	0	41	8	95
Kvinde	37	60	3	0	32	8	64
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	6
40-59 år	41	51	8	0	12	0	35
60-79 år	41	53	6	0	34	9	98
80- år	38	58	4	0	26	7	20
Skema udfyldt af							
Patienten	43	50	7	0	58	11	151
Pårørende	22	78	0	0	9	4	3
Modersmål							
Dansk	38	56	6	0	68	16	156
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Afsnitsnavn							
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	0	0	5
Karkirurgisk amb. Viborg	23	68	10	0	31	14	146
Sårcentrets ambulatorium	52	45	2	0	42	2	8

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	21	70	7	1	139	116
Køn						
Mand	22	67	9	3	78	70
Kvinde	21	74	5	0	61	46
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	4
40-59 år	13	78	9	0	22	25
60-79 år	21	70	7	2	82	66
80- år	31	66	3	0	32	21
Skema udfyldt af						
Patienten	22	69	7	2	123	103
Pårørende	22	78	0	0	9	8
Modersmål						
Dansk	21	71	7	1	135	112
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	1	4
Karkirurgisk amb. Viborg	15	75	8	2	109	91
Sårcentrets ambulatorium	48	48	3	0	29	21

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	51	17	17	15	208	45
Køn						
Mand	52	14	19	15	130	18
Kvinde	49	22	15	14	78	27
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	3
40-59 år	53	14	14	20	36	11
60-79 år	48	18	19	15	127	21
80- år	59	17	15	10	41	10
Skema udfyldt af						
Patienten	52	15	17	16	183	42
Pårørende	46	31	23	0	13	3
Modersmål						
Dansk	52	17	17	14	201	45
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	20	40	0	40	5	0
Karkirurgisk amb. Viborg	51	14	20	14	166	32
Sårcentrets ambulatorium	57	24	5	14	37	13

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	29	2	3	222	34
Køn						
Mand	67	27	2	3	129	17
Kvinde	63	32	1	3	93	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	77	19	2	2	43	4
60-79 år	61	36	1	2	126	23
80- år	69	22	2	6	49	5
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	2	3	199	31
Pårørende	60	27	7	7	15	1
Modersmål						
Dansk	66	29	2	3	216	34
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Aorta ambulatorium	-	-	-	-	3	2
Karkirurgisk amb. Viborg	63	31	2	4	169	31
Sårcentrets ambulatorium	76	24	0	0	50	1

Bilag 5: Kommentarsamling






Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Karkirurgisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Modtagelsen
1	Helt godt.	Virkelig god
2	Jeg fik taget puls på ben og overarme, og hvad I har fundet ud af, det ved jeg ikke.	God
4	Falck kørte mig til Viborg, og han vidste, hvor jeg skulle gå hen. Da det var en taxa, der kørte mig, spurgte han om ventetid på undersøgelsestiden. Da den var kort kontaktede han Falck, og fik lov til at vente på mig. Det var skønt!	God
7	Personalet var meget villige til at besvare spørgsmål. Måske vil det være en god ide at fortælle, hvad det er, der sker, og hvorfor det sker.	God
8	Personalet var venligt og omsorgsfuldt.	Virkelig god
9	Meget venligt personale!	God
11	Den kunne ikke være bedre.	Virkelig god
13	Venlig og smilende.	Virkelig god
18	Flinkt personale.	God
19	For lang ventetid.	God
22	Venlige damer i "buret".	God
23	Min kontakt med Viborg Sygehus var rigtig flot. Ambulatorium, operation og opvågning kunne ikke gøres bedre.	Virkelig god
25	Blev først ved sidste besøg orienteret om kørselsgodtgørelse. Ville gerne havde vidst det tidligere.	God
28	Det havde været rart, om de ved modtagelsen havde fortalt, at der var ventetid.	God
30	Ingen ventetid.	Virkelig god
32	Når man sad i venteværelset, så kunne man alt for nemt høre, hvad der blev snakket om inde ved den sygeplejerske, som modtog os.	God
35	Intetsigende.	God
37	Venlig, professionel.	Virkelig god
45	Da det er første gang, jeg har været indlagt på et sygehus, selvom jeg [er ældre], har jeg jo ikke noget at sammenligne med.	God
50	Sød sygeplejerske og en virkelig behagelig læge.	Virkelig god
51	Ringede, at jeg var forsinket [], og det var velset og blev modtaget godt, da jeg kom, jeg kom ind uden ventetid. Skønt med frugt i ambulatoriet, uhm!	Virkelig god
57	Meget godt.	God
58	Ambulatoriet har de sødeste sekretærer i modtagelsen, man kan ønske sig.	Virkelig god
59	VENTEVÆRELSET: Hyggeligt, varmt, blomster, kaffe, strikkesøj, anderledes.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Sårcentrets ambulatorium	Modtagelsen

- | | | |
|--|---|--------------|
|  3 | Jeg har hver gang fået en virkelig god modtagelse. | Virkelig god |
|  4 | Jeg kommer altid ca. 15-20 minutter før, og har tit oplevet at komme ind før tid. | Virkelig god |
|  6 | Alle tiders læge. | Virkelig god |
|  10 | Nej, man kan kun sige, at der ikke var noget at udsætte på arbejdsgangen. | God |
|  13 | Meget venlig. | Virkelig god |

Karkirurgisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Fejlhåndtering
3	Jeg blev glemt og bliver ikke indkaldt til undersøgelse efter et halvt år.	Godt
6	Ingen. Kun venligt personale.	Intet svar
27	Da jeg skulle have en ny tid, var computersystemet gået ned. De lovede at sende en ny tid. Efter to måneder ringede jeg selv og fik datoen.	Godt
35	Den første undersøgende læge havde ikke læst mine papirer og agerede derfor i første omgang, som om jeg ikke tidligere havde været opereret for åreknuder, hvilket jeg faktisk er blevet [flere] gange. Så han kunne måske godt have læst lidt på "lektien".	Intet svar
36	Ikke til at forstå. [Blev flyttet flere gange].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
47	At man som en med [hudsygdom] synes, at man generelt VED for lidt om sammenhæng med andre sygdomme.	Intet svar
52	Sygeplejersken var flink og venlig, men "lægen" fik mig til at føle mig som et nul. Han kom ind, slog ud med armene og sagde: "Jeg kan intet gøre for dig, du må lære at leve med smerten". Et minuts undersøgelse på sengen. Ingen kommunikation, og det er det, en patient trænger til, venlig snak og information. Jeg fik intet at vide, men så sagde sygeplejersken, at jeg måske ved varige smerter skulle henvises til ortopædisk undersøgelse. Smerterne er der stadig, men jeg har mistet tilliden til speciallægen. Hvorfor blev jeg kaldt ind, når computeren afgjorde det hele før lægen havde set mig?	Intet svar
63	Jeg blev kaldt til undersøgelse, men blev ikke undersøgt, da de sagde, at den undersøgelse var foretaget et andet sted i huset, hvor de påstod, at de ikke havde foretaget den undersøgelse. Men der var ingen undersøgelse den dag, jeg blev kaldt ind.	Intet svar






Karkirurgisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
5	Meget tilfredsstillende.	Godt
7	Jeg manglede forklaring på hændelsesforløbet. Specielt fra lægernes side. Her kunne jeg godt ønske mig langt mere information om, hvad de gjorde og evt. konsekvenser af behandlingen.	Godt
15	Jeg er rystet over, at Skejby overhovedet ikke var klar over, hvad grunden var til, at mine kranspulsårer skulle undersøges. Det føles, som om der mangler noget kommunikation mellem de to afdelinger.	Godt
16	Ca. to og en halv times ventetid mellem undersøgelse i billeddiagnostik og endelig undersøgelse mv. i ambulatoriet.	Godt
18	Tilfreds!	Virkelig godt
21	Skal skrive det samme, som de fortæller mig, og ligeså når de sender brev, så er der ingen, der kan være i tvivl. Skriver tingene mere direkte i stedet for lægesprog.	Godt
23	Rigtig flot.	Virkelig godt
28	Den behandlende overlæge er virkelig kompetent og et behageligt menneske at arbejde sammen med. Det er kun ham, jeg samarbejdede med ved mit besøg i ambulatoriet.	Godt
31	Jeg har en forståelse af, at der ikke er noget at gøre for mig. Jeg har tid igen til kontrol om et år.	Virkelig godt
32	Jeg ville gerne have haft nogle flere informationer om, hvordan jeg skulle træne med mit ben hver dag (jeg skulle selv spørge efter dette), evt. på skrift.	Godt
35	Jeg var rigtig godt tilfreds med lægen, som udførte behandlingen og lægen, jeg var til kontrol hos.	Godt
37	Jeg har været helt tilfreds.	Virkelig godt
48	Besøget gjaldt betændelse.	Virkelig godt
51	Ham der skulle henvise mig til andet sygehus til behandling, sad med en liste med datoer, og det var skønt selv at kunne vælge en dato samt vide, at det var den læge, der sad over for mig, som også var på sygehuset.	Virkelig godt
52	[] Hele besøget varede højst fem minutter, og jeg aner ikke, hvorfor jeg har konstante smerter [i benet]. Men jeg må jo være meget forkalket, når al hjælp er opgivet.	Virkelig dårligt
54	Lægen var forsinket.	Godt
57	Nej, er stadigvæk generet af kramper i benet om natten.	Virkelig godt
58	I forbindelse med mit første besøg var jeg informeret om, at jeg skulle til [scanning] inden. Jeg modtog dog en indkaldelse uden at blive indkaldt til [scanning], hvilket dog med udsøgt hjælp fra ambulatoriets sekretariat blev udbedret, men forsinkede processen.	Godt
59	Har været til undersøgelse tre gange []. Forskellige personer hver gang, men det kan nok ikke være anderledes. Men det ville være ønskværdigt.	Godt
61	For mig virkede det, som det skulle.	Godt
ID Kommentarer - Sårcentrets ambulatorium		Samlet indtryk
1	Jeg afbrød behandlingen for hurtigt og ville gerne være stoppet af personalet. Dette har jeg	Virkelig godt

Bilag 5

gener af i dag.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 3 | Det har fungeret godt. Personalet har været gode til at vejlede min praktiserende læge om, hvordan såret skulle behandles og skiftes i lægeklinikken. | Virkelig godt |
|  | 10 | Jeg vil bare sige, at jeg blev rigtig godt behandlet og vejledt i Sårcenteret. Godt arbejde! Lige til og med kryds. | Virkelig godt |
|  | 13 | Virkelig godt og meget professionel. | Virkelig godt |
|  | 14 | Personalet er særdeles behageligt og dejligt. | Virkelig godt |
|  | 17 | En meget positiv oplevelse af et tæt og godt samarbejde med anden afdeling, samt stor ros til ambulatoriepersonalet for at være specialister med en høj faglighed, der også formår at være helhedsorienterede i behandlingen. | Virkelig godt |

Karkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
6	God.	Virkelig godt
7	Specielt lægerne var meget dårlige til at forklare, hvad de lavede og hvorfor og hvilke konsekvenser, det havde for mig. F.eks. ved mit sidste besøg sagde den undersøgende læge: "Du slipper for videre tiltale". Det synes jeg ikke, jeg blev særlig meget klogere af. Her burde der have været en forklaring fra lægens side.	Godt
15	Jeg kan ikke forstå, at man hos den ene læge NN kan få at vide, at man bare skal fortsætte sit arbejde som hidtil, og når man så lander på anden afdeling, får man at vide, at man er total sygemeldt.	Godt
28	Jeg kunne godt mærke, at personalet var kommet bagud, for jeg oplevede samtalen/undersøgelsen som meget koncentreret, og der var kun tid til den allermest nødvendige snak. Så jeg er glad for, at jeg var forberedt og hurtig til at stille spørgsmål, for de skulle videre til næste patient hurtigt.	Godt
40	Der kunne intet foretages mod mine smerter i benet.	Godt
42	Jeg havde besvær med at forstå, hvad de sagde.	Godt
43	Jeg har set resultatet i min e-journal.	Dårligt
44	Jeg har altid været glad for at komme til læge NN. Men her fra [i sommers] er det gået galt med at informere mig. Så tiden som er aftalt er løbet af sporet, så jeg selv skulle ringe, når jeg synes to måneder er gået, og jeg ikke har hørt noget, så undskylder de sig. Det kan jeg ikke bruge til noget i min situation.	Intet svar
46	Jeg synes, at når de ikke ved 100 procent, hvad man fejler, så skal de undersøge det. Det vil de ikke, de behandler bare efter symptomerne.	Godt
49	Havde problemer med at [forstå lægen].	Virkelig godt
55	Jeg fik tilsendt journal. GODT.	Godt
58	[Der var] udpeget to kontaktpersoner (læge NN og sygeplejerske). Disse personer havde jeg kun kontakt med i forbindelse med første besøg i ambulatoriet, og ikke i forbindelse med efterfølgende indlæggelse og operation. Jeg havde ikke meget glæde af kontaktpersonordningen.	Godt
60	Vi har ingen hjemmepleje eller sygepleje.	Intet svar
ID Kommentarer - Sårcentrets ambulatorium		Samlet indtryk
3	Opfylder mit behov.	Virkelig godt
17	Har flere gange fået journaludskrift i hånden, så hjemmepleje (og jeg) har været informeret om ny/anden behandling.	Virkelig godt

Karkirurgisk Afdeling

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
























ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
7	Grundigere oplysning om forløbet og specielt konsekvenser.	Godt
8	Hjemmesygeplejen mangler en sårbeskrivelse fra ambulatoriet, fx om sår dybden.	Virkelig godt
15	Jeg var godt klar over, hvad i min livstil der ikke er godt, både før under og efter besøget.	Godt
17	Jeg er meget godt tilfreds med de råd jeg fik. For eksempel at bevæge mig noget mere. Lige nu arbejder jeg 37 timer pr uge [i hårdt, fysisk arbejde].	Virkelig godt
30	Har fået støttestrømper, hvilket har gavnet mig i høj grad, så mine ben ikke hæver. Det er jeg meget taknemmelig for. Ligeledes, at hjemmeplejen hjælper mig dem på og af. Mange tak.	Virkelig godt
33	Ambulatoriet har været en afslutning på et længere sygdomsforløb, og jeg synes, at jeg har fået en god behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt
46	Igen. De ved ikke, hvorfor jeg fejler det, jeg gør.	Godt
54	Lægen havde sikkert en standardopfattelse af tingenes sammenhæng.	Godt
56	Halvandet års ventetid på []behandling af åreknuder.	Godt
59	Er bl.a. stoppet med rygning. Havde måske forventet en bedring med "dårligt blodløb", men er også klar over, at det tager tid. Lang tid.	Godt
ID	Kommentarer - Sårcentrets ambulatorium	Samlet indtryk
1	De var meget søde ved mig, selvom jeg [har visse problemer] og har været der mange gange.	Virkelig godt
3	God rådgivning til praktiserende læge.	Virkelig godt
10	OBS! Sårcenteret i Viborg får fem stjerner. Skadestuen er ok, men jeg sad og ventede på en læge i tre timer. Personalet ok.	Virkelig godt
17	Der opleves et virkelig godt samarbejde mellem sygeplejerskerne, der er bare stor forskel på hjemmesygeplejerskerne, så samarbejdet er meget personbestemt.	Virkelig godt

Karkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Aorta ambulatorium	Samlet indtryk
1	Ringkøbing Hospital er jo under afvikling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
1	Det var meget fint.	Virkelig godt
2	Jeg var især meget glad for, at jeg fik taget mit pulstryk på ben og fødder. For det har ikke været tilfældet, at min speciallæge har kunnet finde pulsen på mine fødder, når jeg har været hos hende.	Godt
7	Mere information til patienten. Her svigter lægerne virkelig. Det øvrige personale var fint nok. Det var lægerne da også, men jeg manglede at de forklarede noget mere om hvordan det stod til med mig.	Godt
8	Alt i alt en god og positiv oplevelse for mig. Det var over al forventning.	Virkelig godt
10	Jeg vil gerne sige TAK for en god behandling til jer alle, både læger og sygeplejersker. TAK.	Virkelig godt
11	Jeg håber virkelig, at lægen, der undersøgte mig, får masser af ros, når dette læses. Han var virkelig super til både at lytte og fortælle. Er meget tilfreds.	Virkelig godt
12	Enkelte venteværelser er lidt triste.	Godt
13	Jeg har flere gange oplevet en venlig og perfekt behandling på Viborg Sygehus og i omhandlende afdeling.	Virkelig godt
14	Fint med frugt på bordet og strikkesøj til fri afbenyttelse! :)	Godt
15	Personalet som helhed var venlige og omsorgsfulde, dog synes jeg måske, læge NN skal fortælle mere uddybende, om det man fejler.	Godt
16	Godt: Venlighed og imødekommenhed. Mindre godt: Koordinering med andre afdelinger ved samme forbehandlingsforløb.	Godt
18	Personalet var venlige og imødekommende.	Virkelig godt
20	Jeg har kun mødt venlige og behagelige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
24	Jeg kunne godt have tænkt mig at få lidt mere information om tiden fremover.	Godt
26	Meget imødekommende.	Virkelig godt
28	Som nævnt en virkelig kompetent læge. Godt at sekretær sender sms med besked om næste tid.	Godt
29	Gamle bygninger, men o.k.	Godt
32	Vi spurgte efter en seddel med kørselsgodtgørelse. Den blev åbenbart væk, og der var ingen, der ville hjælpe med at finde en ny! Generelt følte vi os godt modtaget af alle på sygehuset. Jeg synes, at der blev taget godt hånd om mig hele vejen igennem forløbet :-)	Godt
34	Fik en god information om ens sygdomsproblem, samt hvilke risici det kunne udvikle sig til. Som patient forlod jeg ambulatoriet med megen uro i sindet (har det stadig). Jeg kunne godt have brugt nogen informationer om de positive resultater ved evt. operation til opvejning af de negative risici.	Virkelig godt
35	Det ville være rigtig dejligt, hvis sekretærene kunne smile og se venlige ud. Der var ikke meget arbejdsglæde at spore eller glæde ved kontakt med patienter.	Godt

Bilag 5

	38	Ændringer i planlagte ambulatorietider blev sendt ud i god tid. Men til gengæld var der flere ændrede tider for samme besøg.	Godt
	39	Sygeplejerske og læge var helt utrolig flinke og imødekommende.	Virkelig godt
	41	Der var frugt og drikkevarer i venteværelset. Det var godt.	Godt
	45	En stor tak til Karkirurgisk Ambulatorium Viborg. Det var en god oplevelse trods alt, og personalet var helt over forventning.	Virkelig godt
	46	Være mere villig til at sende mig videre, når to læger har forskellige meninger.	Godt
	52	Kommunikation, venlighed, kontakt, orientering om grunden til ens smerter, gode råd om forebyggelse, evt. mulighed for bedring! Meget kunne gøres bedre, men intet dårligere! Rent psykisk har det taget meget mod og livslyst fra mig...	Virkelig dårligt
	53	Jeg var glad ved, at man kunne tale om sygdommen og ikke følte, at det bare var noget, der hurtigst muligt skulle overstås fra lægernes side.	Virkelig godt
	54	Kontaktpersonen var meget positivt opmærksom på mig.	Godt
	55	Tænkte ikke over renlighed, så det var nok ok.	Godt
	58	<input type="checkbox"/> Jeg har kun været der to gange. En gang til forundersøgelse inden operation og en gang til kontrol tre måneder efter operation.	Godt
	60	Vi har været fantastisk godt tilfreds med alle angående min hjertesygdom.	Intet svar
	61	Jeg synes, de gjorde det godt, efter hvad jeg kan bedømme.	Godt
	62	Fik en ualmindelig god og hurtig behandling.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Sårcentrets ambulatorium	Samlet indtryk
	2	Bliver altid modtaget med et "hej" og et stort smil uanset hvem på afdelingen, der måtte være der den pågældende dag.	Virkelig godt
	3	Det er et venligt og hjælpsomt personale. Man føler sig velkommen.	Virkelig godt
	5	Jeg blev godt behandlet godt overalt. Tusind TAK.	Virkelig godt
	7	Jeg synes, I alle gør jeres bedste for mig, og I er altid så smilende og hjælpsomme. Det takker jeg mange gange for.	Virkelig godt
	8	Modsat andre afdelinger på Viborg Sygehus var her en dejlig og rolig atmosfære med virkelig kompetente ansatte. Man føler sig rigtig godt tilpas og er meget tryk ved behandlingen. Man føler sig ventet og velkommen.	Virkelig godt
	9	Vær gode til at give en hjælpende hånd, når man har brug for det. Tak.	Virkelig godt
	11	Lidt nidkære.	Godt
	12	Det var rigtig godt.	Virkelig godt
	15	Stor ros til læge NN og NN.	Virkelig godt
	16	Hvis de nu ville kalde vedkommende ind til tiden, så man kunne undgå P-bøde (510 kroner). Ikke nok med at man mister indtægt på grund af behandling, men at man efterfølgende skal betale P-bøde, så er det jo pludselig mange penge for [over en times] behandlingstid eller ventetid. Kald det hvad du vil.	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.