

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Hæmatologisk Afd. R  
Aarhus Universitetshospital  
18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	409
Besvarelser fra afdelingens patienter:	306
Afdelingens svarprocent:	75%

### **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 tests 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.<sup>1</sup> 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).

---

<sup>1</sup> 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.

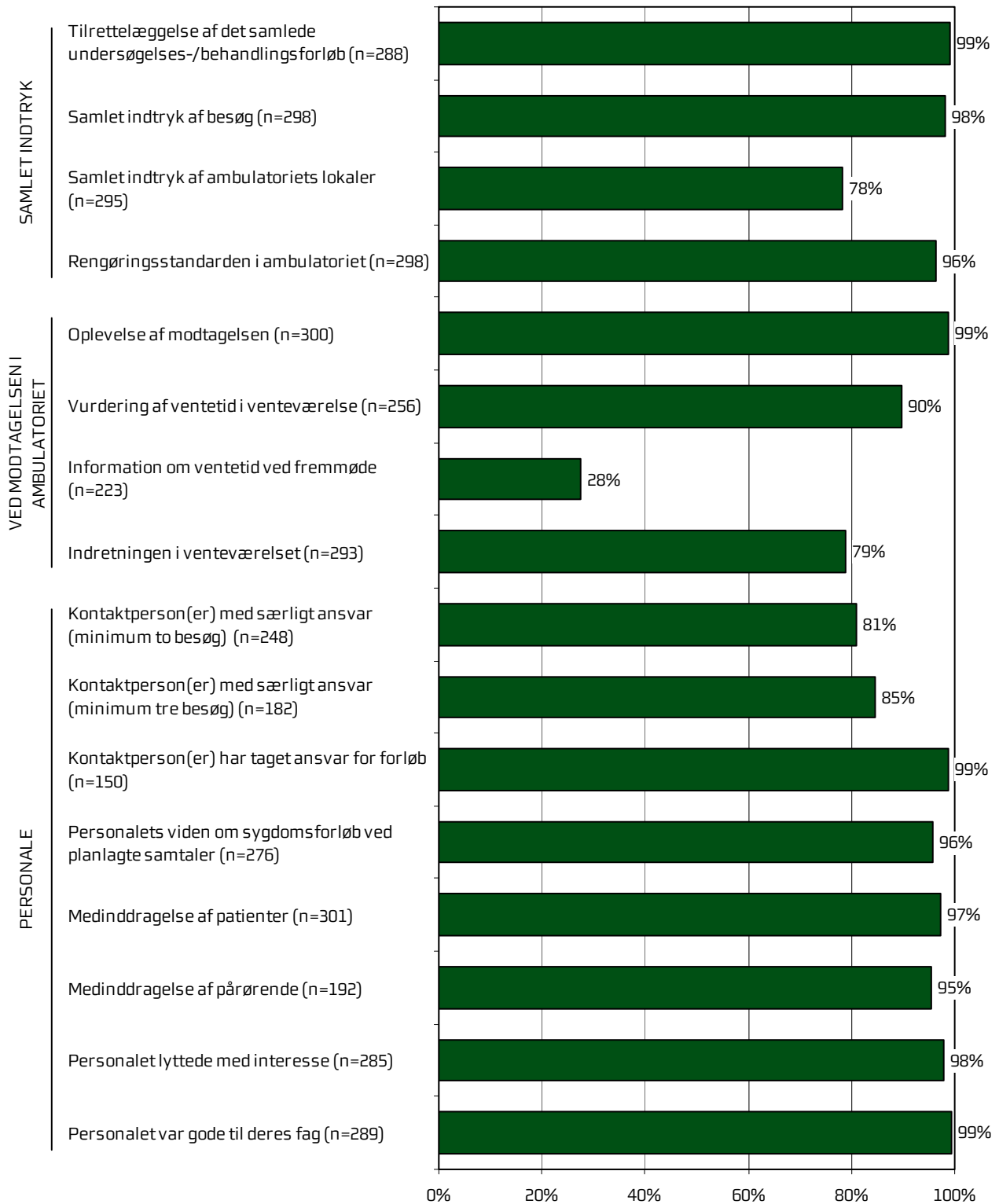
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

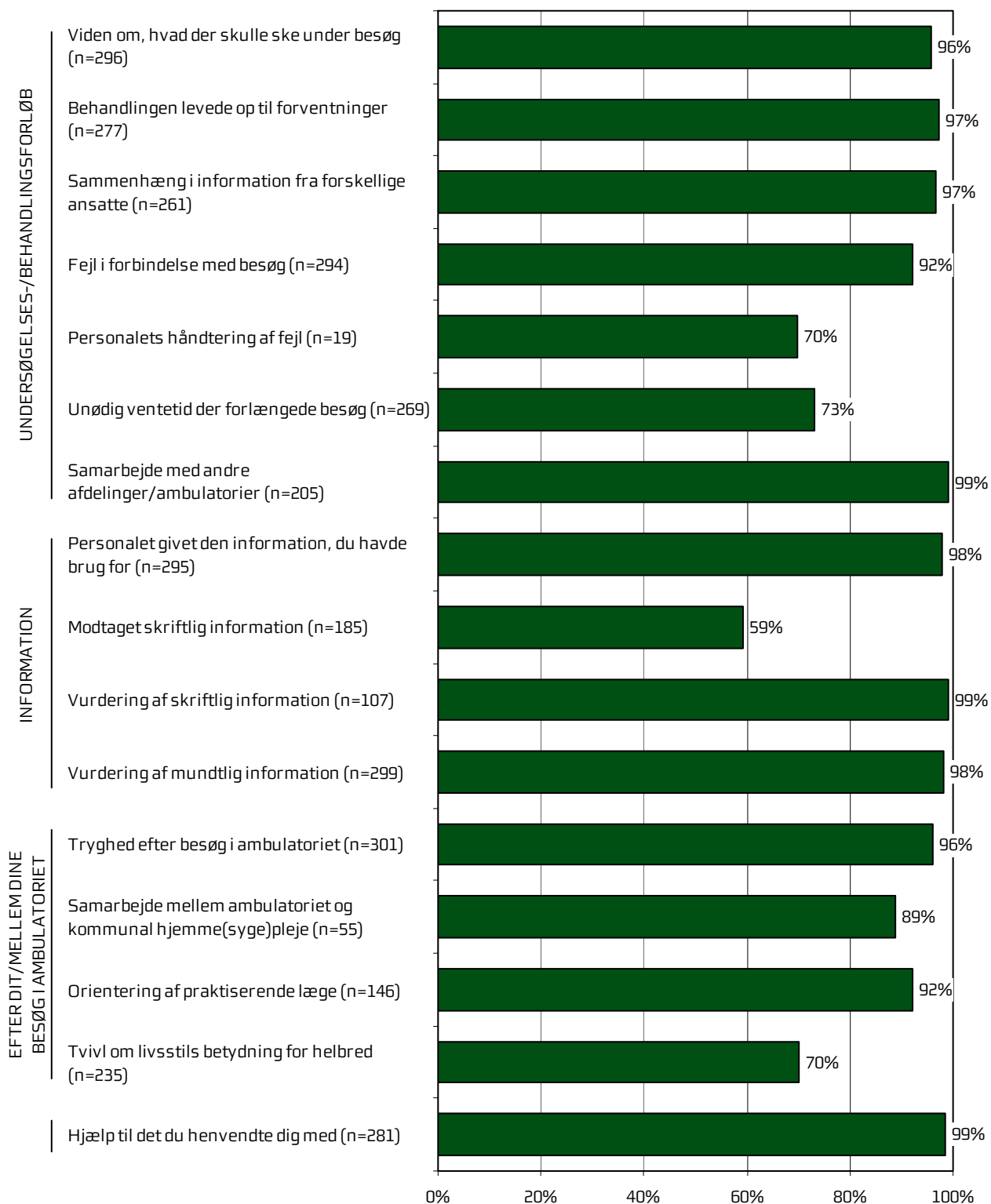
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Hæmatologisk Afdeling R

2010-tallet er for: Hæmatologisk Afdeling R

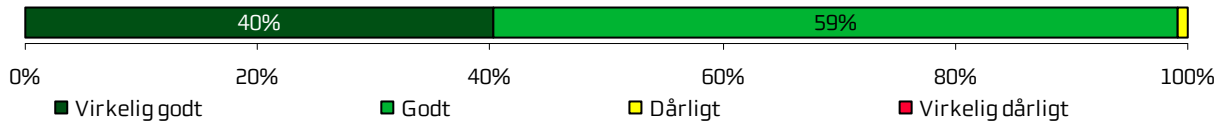
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

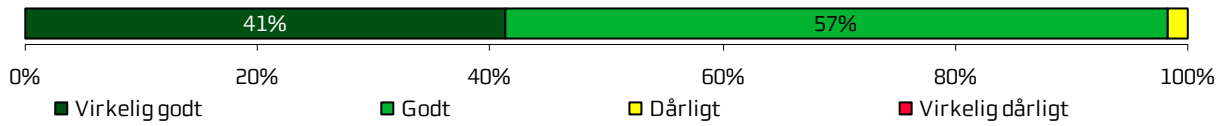
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

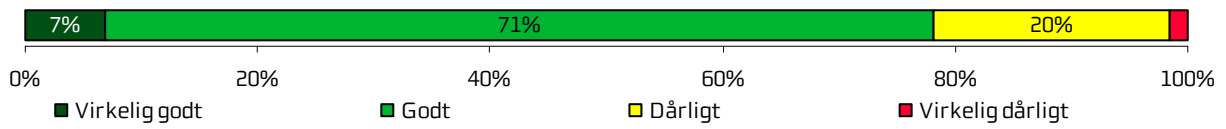
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=288)



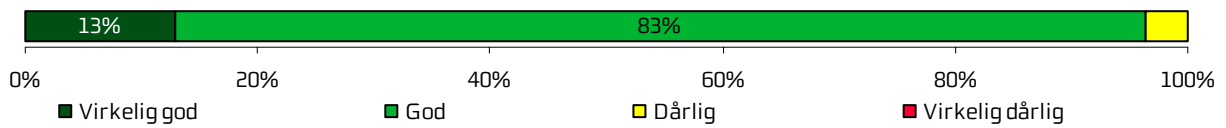
Samlet indtryk af besøg (n=298)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=295)



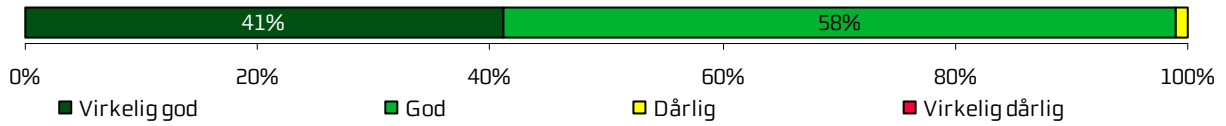
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=298)



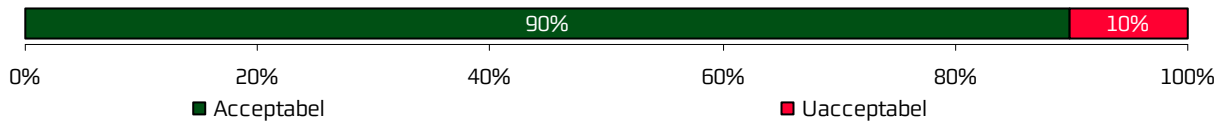
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	99 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	78 %	81 %	-	97 % *	82 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	99 % *	96 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

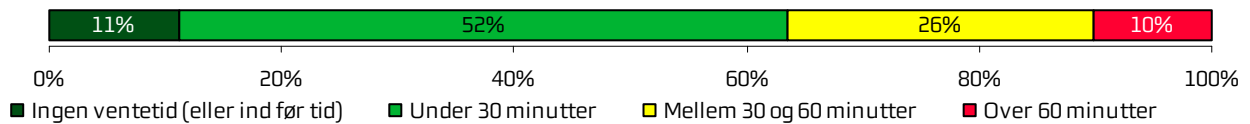
Oplevelse af modtagelsen (n=300)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=256)



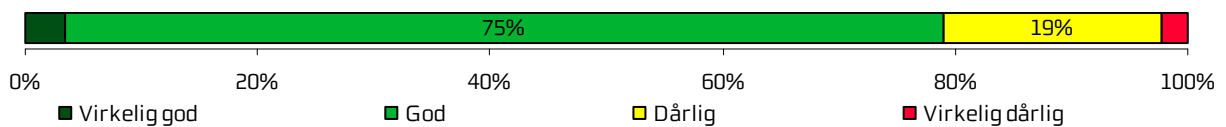
Længde af ventetid i venteværelse (n=240)



Information om ventetid ved fremmøde (n=223)



Indretningen i venteværelset (n=293)

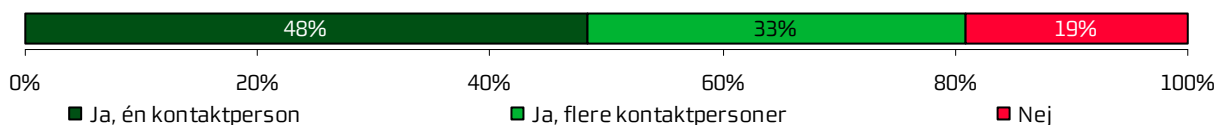




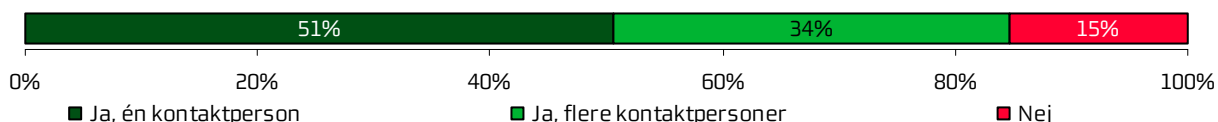
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	91 %	90 %	99 % *	85 %	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	28 %	29 %	37 % *	64 % *	29 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79 %	80 %	82 %	94 % *	68 % *	81 % *

## Personale

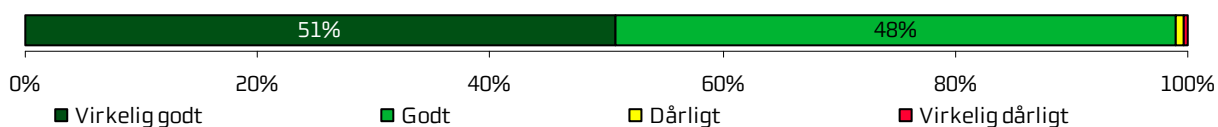
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=248)



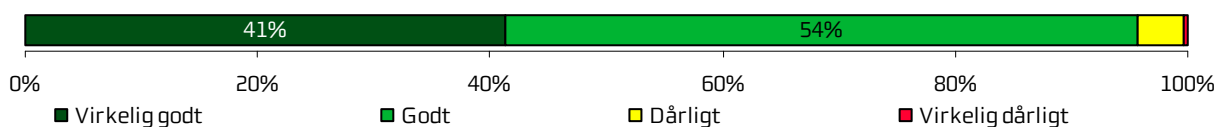
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=182)



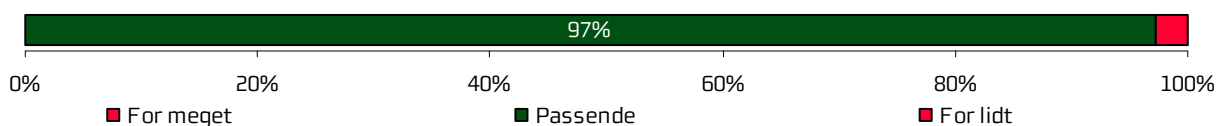
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=150)



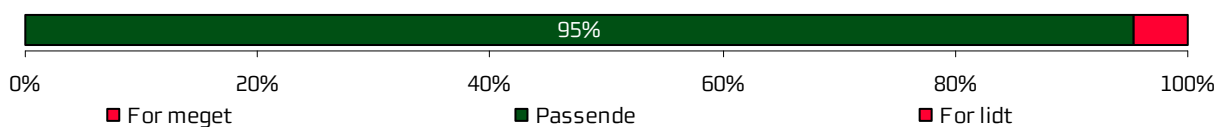
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=276)



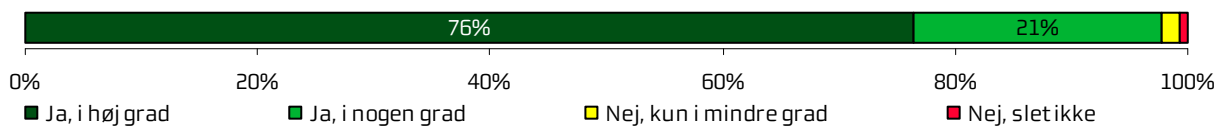
Medinddragelse af patienter (n=301)



Medinddragelse af pårørende (n=192)



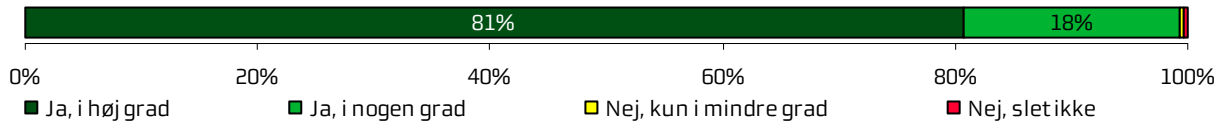
Personalet lyttede med interesse (n=285)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	81 %	83 %	87 %	87 %	63 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	89 %	87 %	88 %	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	96 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	94 %	98 %	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	96 %	96 %	95 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	93 %	95 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	99 %	98 %	93 % *	96 % *

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=289)



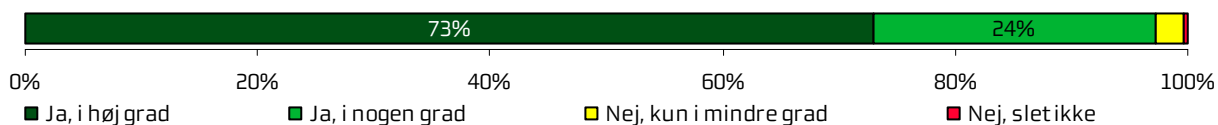
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	98 %	100 %	94 % *	98 % *

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=296)



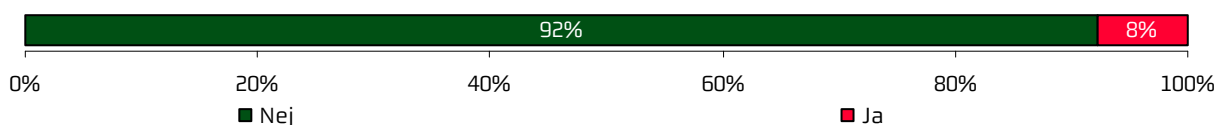
Behandlingen levede op til forventninger (n=277)



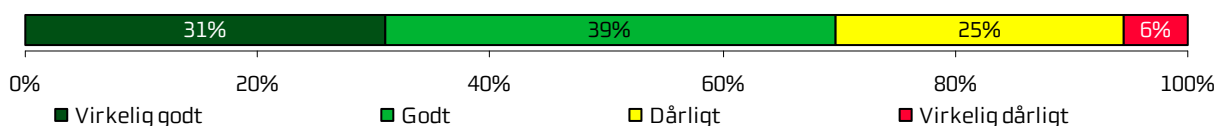
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=261)



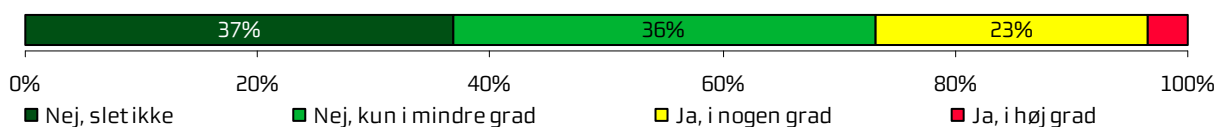
Fejl i forbindelse med besøg (n=294)



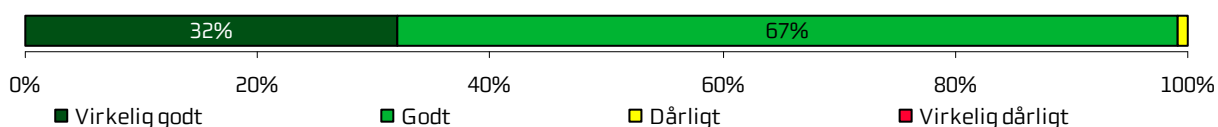
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=269)



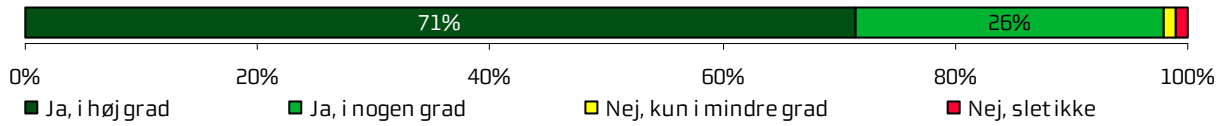
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=205)



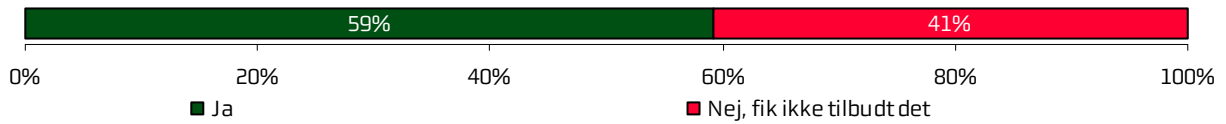
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	95 %	97 %	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	97 %	99 %	98 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	96 %	95 %	98 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	94 %	96 %	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	63 %	67 %	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	73 %	79 %	78 %	95 % *	75 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	99 %	97 %	97 %	96 % *	84 % *	91 % *

## Information

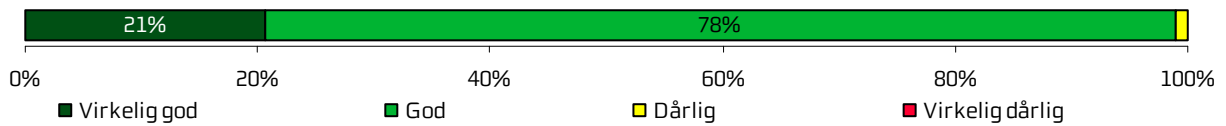
Personalet givet den information, du havde brug for (n=295)



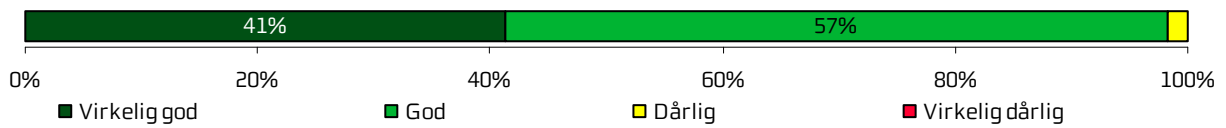
Modtaget skriftlig information (n=185)



Vurdering af skriftlig information (n=107)



Vurdering af mundtlig information (n=299)

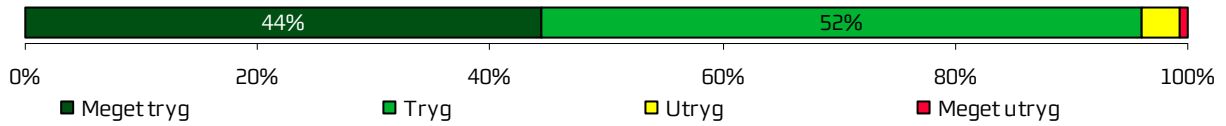




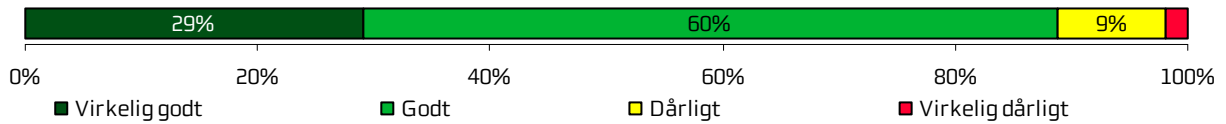
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	97 %	-	97 %	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	63 %	65 %	79 % *	56 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	99 %	91 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

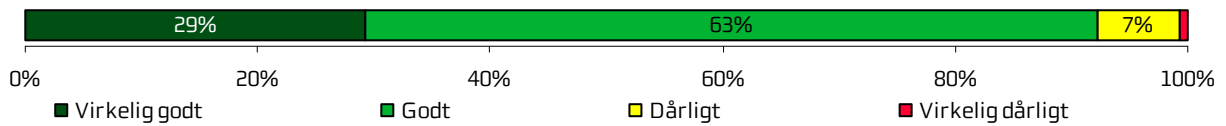
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=301)



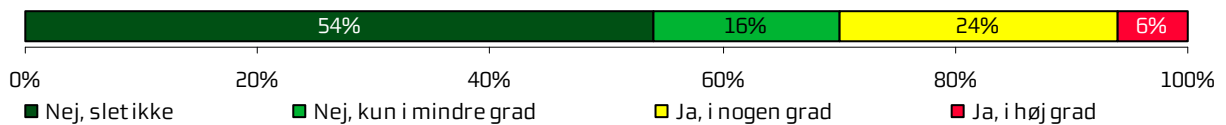
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



Orientering af praktiserende læge (n=146)



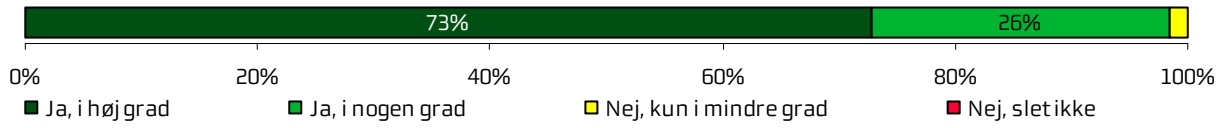
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=235)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	90 %	93 %	98 % *	76 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	94 %	95 %	92 %	74 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	76 %	72 %	81 % *	65 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=281)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	99 %	98 %	-	98 %	90 % *	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## 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.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## 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.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**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"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

6. december 2012

### 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. 21. december 2012**. 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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 75 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	75%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	53%	54%
Kvinde	47%	46%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	5%	10%
40-59 år	21%	23%
60-79 år	62%	58%
80 år eller derover	10%	9%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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"**<sup>2</sup>

**"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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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:

<sup>2</sup> 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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	306		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	162		53%	
Kvinde	144		47%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	3		1%	
20-39 år	16		5%	
40-59 år	64		21%	
60-79 år	191		62%	
80 år eller derover	32		10%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	290		97%	
Pårørende	10		3%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	291		96%	
Ikke dansk	11		4%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ramb Hæm. Amb.	275		90%	
R7amb Hæm. Allogen Amb.	21		7%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10		3%	

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	40	59	1	0	288	14
<b>Køn</b>						
Mand	43	57	0	0	158	3
Kvinde	38	61	2	0	130	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	35	61	4	0	16	0
40-59 år	32	66	2	0	61	3
60-79 år	44	56	0	0	178	9
80 år eller derover	37	60	3	0	30	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	59	1	0	274	13
Pårørende	45	45	10	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	58	1	0	276	12
Ikke dansk	44	56	0	0	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	41	59	0	0	258	13
R7amb Hæm. Allogen Amb.	25	70	5	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	40	10	0	10	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	41	57	2	0	298
<b>Køn</b>					
Mand	47	52	1	0	159
Kvinde	35	63	2	0	139
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	37	63	0	0	15
40-59 år	34	63	3	0	64
60-79 år	45	54	1	0	184
80 år eller derover	34	63	3	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	58	1	0	284
Pårørende	45	44	11	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	57	2	0	284
Ikke dansk	37	63	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ramb Hæm. Amb.	41	57	2	0	268
R7amb Hæm. Allogen Amb.	30	70	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	7	71	20	2	295
<b>Køn</b>					
Mand	11	68	19	2	159
Kvinde	2	75	21	1	136
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	0	57	31	12	15
40-59 år	5	60	34	2	61
60-79 år	8	73	18	1	185
80 år eller derover	3	90	3	3	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	7	72	20	1	281
Pårørende	0	60	30	10	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	7	71	20	2	282
Ikke dansk	10	80	10	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ramb Hæm. Amb.	6	72	20	2	265
R7amb Hæm. Allogen Amb.	15	45	35	5	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	70	20	0	10

**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	13	83	4	0	298
<b>Køn</b>					
Mand	17	79	4	0	158
Kvinde	8	89	3	0	140
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	28	60	11	0	16
40-59 år	9	88	3	0	61
60-79 år	14	83	3	0	186
80 år eller derover	6	91	3	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	14	83	3	0	283
Pårørende	0	80	20	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	12	84	4	0	285
Ikke dansk	20	80	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ramb Hæm. Amb.	12	85	4	0	268
R7amb Hæm. Allogen Amb.	30	65	5	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	10

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	58	1	0	300
<b>Køn</b>					
Mand	43	55	2	0	160
Kvinde	39	61	0	0	140
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	35	54	11	0	16
40-59 år	28	71	1	0	63
60-79 år	46	53	1	0	186
80 år eller derover	41	59	0	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	58	1	0	285
Pårørende	44	56	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	58	1	0	285
Ikke dansk	44	56	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ramb Hæm. Amb.	41	58	1	0	270
R7amb Hæm. Allogen Amb.	35	55	10	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10

**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	90	10	256	42
<b>Køn</b>				
Mand	87	13	137	22
Kvinde	93	7	119	20
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	3	0
20-39 år	90	10	14	1
40-59 år	91	9	53	10
60-79 år	89	11	162	26
80 år eller derover	96	4	24	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	243	39
Pårørende	75	25	8	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	90	10	243	40
Ikke dansk	68	32	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ramb Hæm. Amb.	90	10	229	39
R7amb Hæm. Allogen Amb.	76	24	17	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	10	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	52	26	10	240	7
<b>Køn</b>						
Mand	11	54	25	10	129	4
Kvinde	11	50	28	10	111	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	55	18	27	12	0
40-59 år	14	59	21	6	53	0
60-79 år	9	54	27	11	150	5
80 år eller derover	23	32	36	9	22	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	53	27	9	228	7
Pårørende	25	13	25	37	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	52	26	10	228	7
Ikke dansk	0	34	44	23	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	12	53	27	8	215	7
R7amb Hæm. Allogen Amb.	0	31	19	50	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	44	33	11	9	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	8	20	17	55	223	22
<b>Køn</b>						
Mand	9	20	18	53	122	9
Kvinde	7	19	16	58	101	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	25	14	28	32	13	1
40-59 år	2	10	20	67	46	5
60-79 år	8	22	16	54	141	15
80 år eller derover	10	20	15	55	20	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	8	19	18	55	211	22
Pårørende	13	25	13	49	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	20	16	56	211	22
Ikke dansk	0	11	45	44	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	8	19	17	56	197	22
R7amb Hæm. Allogen Amb.	6	25	31	38	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	20	10	50	10	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	4	75	19	2	293	5
<b>Køn</b>						
Mand	5	75	18	2	158	3
Kvinde	2	76	20	2	135	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	0	70	25	4	16	0
40-59 år	0	71	24	5	59	3
60-79 år	4	77	17	2	185	1
80 år eller derover	6	77	16	0	31	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	4	76	18	2	279	4
Pårørende	0	66	34	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	3	75	19	2	280	4
Ikke dansk	10	90	0	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	4	76	18	2	263	4
R7amb Hæm. Allogen Amb.	0	60	35	5	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	0	10	0



**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	33	19	248
<b>Køn</b>				
Mand	52	30	18	129
Kvinde	44	36	20	119
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	11	79	11	11
40-59 år	47	39	14	53
60-79 år	50	30	20	155
80 år eller derover	56	15	29	27
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	50	32	18	234
Pårørende	30	30	39	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	48	33	19	237
Ikke dansk	47	30	23	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ramb Hæm. Amb.	49	32	20	220
R7amb Hæm. Allogen Amb.	53	47	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	33	33	9

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	51	34	15	182
<b>Køn</b>				
Mand	53	31	16	95
Kvinde	48	38	14	87
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	18	64	18	7
40-59 år	56	38	6	36
60-79 år	48	33	18	118
80 år eller derover	64	21	15	19
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	51	34	15	173
Pårørende	38	38	24	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	50	35	15	174
Ikke dansk	67	33	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ramb Hæm. Amb.	51	34	15	157
R7amb Hæm. Allogen Amb.	53	47	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	25	38	8

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	48	1	0	150	1
<b>Køn</b>						
Mand	56	42	1	1	76	1
Kvinde	45	55	0	0	74	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	49	36	0	14	5	1
40-59 år	34	63	3	0	34	0
60-79 år	56	44	0	0	93	0
80 år eller derover	50	50	0	0	16	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	48	1	0	143	1
Pårørende	50	50	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	48	1	0	143	1
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	52	48	1	0	130	0
R7amb Hæm. Allogen Amb.	33	60	0	7	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	54	4	0	276	27
<b>Køn</b>						
Mand	42	54	4	0	150	12
Kvinde	41	54	4	1	126	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	51	37	13	0	14	2
40-59 år	23	72	5	0	58	6
60-79 år	45	52	3	0	173	15
80 år eller derover	47	46	4	4	28	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	54	4	0	261	27
Pårørende	30	60	0	10	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	54	4	0	264	25
Ikke dansk	32	58	11	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	41	55	4	0	248	24
R7amb Hæm. Allogen Amb.	55	40	5	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	2

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	97	3	301
<b>Køn</b>				
Mand	0	97	3	160
Kvinde	0	97	3	141
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	0	96	4	16
40-59 år	0	94	6	63
60-79 år	0	98	2	187
80 år eller derover	0	97	3	32
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	97	3	286
Pårørende	0	100	0	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	97	3	287
Ikke dansk	0	100	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ramb Hæm. Amb.	0	97	3	271
R7amb Hæm. Allogen Amb.	0	90	10	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	9

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	95	5	192	109
<b>Køn</b>					
Mand	0	96	4	111	49
Kvinde	0	95	5	81	60
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	3	0
20-39 år	0	89	11	11	5
40-59 år	0	87	13	36	28
60-79 år	0	97	3	123	64
80 år eller derover	0	100	0	19	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	95	5	178	108
Pårørende	0	100	0	9	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	95	5	180	107
Ikke dansk	0	100	0	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ramb Hæm. Amb.	0	96	4	170	100
R7amb Hæm. Allogen Amb.	0	93	7	14	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	8	2

**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	76	21	1	1	285	11
<b>Køn</b>						
Mand	78	19	2	1	156	1
Kvinde	75	24	1	0	129	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	76	24	0	0	15	0
40-59 år	78	20	2	0	61	1
60-79 år	77	20	2	1	177	9
80 år eller derover	69	31	0	0	29	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	76	22	1	1	272	10
Pårørende	75	13	13	0	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	21	2	1	271	11
Ikke dansk	81	19	0	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	76	22	2	1	255	10
R7amb Hæm. Allogen Amb.	90	10	0	0	21	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	1

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	18	0	0	289	11
<b>Køn</b>						
Mand	82	17	1	1	156	4
Kvinde	80	20	0	0	133	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	53	47	0	0	14	2
40-59 år	79	21	0	0	60	2
60-79 år	82	17	1	1	181	6
80 år eller derover	87	13	0	0	31	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	19	0	0	274	11
Pårørende	80	20	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	81	18	0	0	275	11
Ikke dansk	71	29	0	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	81	18	0	0	259	10
R7amb Hæm. Allogen Amb.	75	25	0	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	10	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	64	31	3	1	296	4
<b>Køn</b>						
Mand	66	31	2	1	157	2
Kvinde	62	32	5	0	139	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	64	29	7	0	16	0
40-59 år	71	26	3	0	61	2
60-79 år	64	32	3	1	185	2
80 år eller derover	58	35	3	3	31	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	30	4	1	281	4
Pårørende	39	61	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	31	3	1	282	4
Ikke dansk	56	44	0	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	64	32	4	1	266	4
R7amb Hæm. Allogen Amb.	81	19	0	0	21	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	2	0	277	22
<b>Køn</b>						
Mand	78	19	2	1	148	11
Kvinde	67	31	2	0	129	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	45	44	11	0	15	1
40-59 år	68	30	2	0	59	5
60-79 år	78	19	2	1	172	13
80 år eller derover	64	36	0	0	28	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	24	2	0	262	22
Pårørende	60	30	0	10	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	23	3	0	263	22
Ikke dansk	47	53	0	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	73	25	2	0	248	21
R7amb Hæm. Allogen Amb.	70	25	5	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	11	11	0	9	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	63	34	3	0	261	34
<b>Køn</b>						
Mand	64	32	4	1	145	14
Kvinde	61	37	2	0	116	20
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	46	54	0	0	14	2
40-59 år	53	40	7	0	56	6
60-79 år	68	29	3	1	163	22
80 år eller derover	56	44	0	0	25	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	34	3	0	246	34
Pårørende	70	20	10	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	34	3	0	248	34
Ikke dansk	60	40	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	62	34	3	0	234	32
R7amb Hæm. Allogen Amb.	67	28	6	0	18	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	294
<b>Køn</b>			
Mand	89	11	157
Kvinde	96	4	137
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	79	21	16
40-59 år	96	4	64
60-79 år	91	9	181
80 år eller derover	97	3	30
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	280
Pårørende	80	20	10
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	281
Ikke dansk	92	8	11
<b>Afsnitsnavn</b>			
Ramb Hæm. Amb.	92	8	264
R7amb Hæm. Allogen Amb.	90	10	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	9

**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	31	39	25	6	19	1
<b>Køn</b>						
Mand	33	28	32	7	15	1
Kvinde	-	-	-	-	4	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	21	48	23	8	13	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	41	20	6	18	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	41	21	6	18	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	31	44	19	6	16	1
R7amb Hæm. Allogen Amb.	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	37	36	23	3	269	26
<b>Køn</b>						
Mand	36	36	24	4	148	12
Kvinde	38	36	23	3	121	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	29	41	26	4	15	1
40-59 år	40	36	21	3	58	3
60-79 år	36	37	24	3	167	17
80 år eller derover	37	29	26	7	27	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	37	23	3	256	24
Pårørende	25	37	25	13	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	37	23	4	255	26
Ikke dansk	44	29	28	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	37	37	23	3	245	20
R7amb Hæm. Allogen Amb.	36	29	21	14	14	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	30	40	0	10	0

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	67	1	0	205	48
<b>Køn</b>						
Mand	34	65	1	0	119	21
Kvinde	30	70	0	0	86	27
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	33	63	5	0	13	2
40-59 år	25	75	0	0	47	9
60-79 år	34	65	1	0	125	30
80 år eller derover	28	72	0	0	18	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	67	1	0	193	46
Pårørende	25	75	0	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	68	1	0	195	47
Ikke dansk	38	62	0	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	31	68	1	0	181	45
R7amb Hæm. Allogen Amb.	40	53	7	0	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	71	26	1	1	295
<b>Køn</b>					
Mand	71	26	1	2	159
Kvinde	71	27	2	0	136
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	48	52	0	0	16
40-59 år	71	27	2	0	62
60-79 år	74	24	1	1	183
80 år eller derover	68	29	3	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	71	27	1	1	280
Pårørende	70	20	10	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	72	26	1	1	281
Ikke dansk	56	25	10	10	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ramb Hæm. Amb.	71	27	1	1	264
R7amb Hæm. Allogen Amb.	62	38	0	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	0	0	10



**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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	59	41	185	107
<b>Køn</b>				
Mand	61	39	99	59
Kvinde	58	42	86	48
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	47	53	13	3
40-59 år	66	34	41	22
60-79 år	62	38	112	67
80 år eller derover	29	71	17	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	40	174	104
Pårørende	42	58	7	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	40	177	102
Ikke dansk	46	54	7	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ramb Hæm. Amb.	59	41	163	101
R7amb Hæm. Allogen Amb.	69	31	13	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	9	0

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	21	78	1	0	107	1
<b>Køn</b>						
Mand	24	74	2	0	59	1
Kvinde	16	84	0	0	48	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	42	58	0	0	5	1
40-59 år	4	96	0	0	26	0
60-79 år	25	74	1	0	69	0
80 år eller derover	0	100	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	78	1	0	101	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	79	1	0	104	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	20	79	1	0	94	1
R7amb Hæm. Allogen Amb.	13	88	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	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	41	57	2	0	299
<b>Køn</b>					
Mand	44	54	1	0	160
Kvinde	38	60	2	0	139
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	35	65	0	0	16
40-59 år	34	62	3	0	63
60-79 år	46	53	1	0	186
80 år eller derover	29	68	3	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	57	1	0	284
Pårørende	30	60	10	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	57	2	0	285
Ikke dansk	28	72	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ramb Hæm. Amb.	41	57	2	0	269
R7amb Hæm. Allogen Amb.	50	50	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10

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	44	52	3	1	301
<b>Køn</b>					
Mand	50	46	3	1	161
Kvinde	38	57	3	1	140
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	63	37	0	0	16
40-59 år	36	59	3	2	63
60-79 år	49	47	3	1	188
80 år eller derover	26	68	6	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	52	2	1	286
Pårørende	39	30	30	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	51	3	1	287
Ikke dansk	28	67	6	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ramb Hæm. Amb.	43	53	3	1	270
R7amb Hæm. Allogen Amb.	52	43	5	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	10

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	60	9	2	55	14	223
<b>Køn</b>							
Mand	34	58	8	0	26	8	121
Kvinde	25	61	11	4	29	6	102
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1	11
40-59 år	10	80	10	0	10	0	51
60-79 år	42	51	7	0	29	7	145
80 år eller derover	11	56	22	11	9	6	16
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	29	62	9	0	48	14	215
Pårørende	29	43	14	14	7	0	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	28	60	10	2	50	14	214
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>							
Ramb Hæm. Amb.	29	59	10	2	51	12	198
R7amb Hæm. Allogen Amb.	-	-	-	-	3	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2	7

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	29	63	7	1	146	151
<b>Køn</b>						
Mand	29	63	8	0	75	83
Kvinde	30	63	6	1	71	68
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	17	66	17	0	6	10
40-59 år	13	82	5	0	23	39
60-79 år	32	61	6	1	101	83
80 år eller derover	36	50	14	0	14	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	65	5	1	135	147
Pårørende	38	25	38	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	63	7	1	139	144
Ikke dansk	33	67	0	0	6	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	29	63	7	1	136	130
R7amb Hæm. Allogen Amb.	38	63	0	0	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	8

**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	54	16	24	6	235	65
<b>Køn</b>						
Mand	52	18	25	6	132	28
Kvinde	57	13	23	7	103	37
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	28	29	36	8	14	2
40-59 år	50	29	19	2	50	13
60-79 år	59	10	24	7	147	39
80 år eller derover	50	22	23	5	22	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	16	24	6	222	63
Pårørende	62	0	38	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	16	23	6	224	62
Ikke dansk	25	13	48	13	8	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	55	16	24	5	209	60
R7amb Hæm. Allogen Amb.	39	11	22	28	18	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	13	13	8	2

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	73	26	1	0	281	16
<b>Køn</b>						
Mand	76	23	1	0	153	8
Kvinde	69	29	2	0	128	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	55	45	0	0	16	0
40-59 år	76	22	2	0	60	4
60-79 år	76	23	1	0	173	11
80 år eller derover	59	38	3	0	29	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	26	1	0	267	15
Pårørende	60	30	10	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	25	2	0	267	16
Ikke dansk	56	44	0	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ramb Hæm. Amb.	73	25	2	0	251	15
R7amb Hæm. Allogen Amb.	65	35	0	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	10	0





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**


		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		27
Kommunikation og information		4
Kontaktperson		3
Kvalitet i behandling		22
Pleje		6
Relationer til personale		20
Ventetid		9

## Hæmatologisk Afd. R

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Modtagelsen
2	Da jeg inden for en kort periode var til samtale/undersøgelse på flere afdelinger af Aarhus Universitetshospital, er jeg desværre ikke i stand til at udfylde dette spørgeskema. Jeg mindes ingen specielle enkeltheder om mine besøg på Hæmatologisk Ambulatorium. Jeg beklager.	Uoplyst
5	Altid søde og hjælpsomme.	Virkelig god
7	Blev budt velkommen og informeret om, at jeg skulle til samtale med NN. Dejligt at forholde sig til.	God
8	Er kommet der gennem ca. seks år. Jeg har intet at klage over.	Virkelig god
13	Flinkt personale. Man føler sig velkommen.	God
14	Jeg havde følelsen af at være en vigtig "patient". Jeg blev henvist telefonisk fra andet sygehus, og da jeg ankom i Aarhus, vidste personalet præcist, hvem jeg var.	Virkelig god
15	Fortsæt det gode arbejde!	Virkelig god
16	Der kunne dog godt stå nogle stole ved modtagelsen til de ældre og dårligt gående patienter. Der er tit lang kø ved modtagelsen.	God
18	Kommet der i [mange] år. Altid venlig og høflig betjening.	Virkelig god
19	Jeg oplever tit kø. Det sker, at en anden sygeplejerske overtager køen, på grund af at der f.eks. skal afregnes med kørselspenge osv. Jeg kunne nemt forestille mig, at en ankomststander ville kunne afhjælpe kø-problemet. Når det er sagt, er jeg godt klar over, at der er besparelser, og hænderne er få.	Dårlig
23	Arbejdsgangen i ambulatoriet virker effektivt. Godt, at kontaktpersonen er den, der "kalder ind".	God
26	Meget venlig.	Virkelig god
27	Der er ofte kø ved ankomstkontoret.	God
33	Gennem [nogle] år i ambulatorisk behandling, IKKE ventet i venteværelse men på SMÅ stuer med meget lidt plads. For små til patienter, pårørende og personale og til de nødvendige apparater til den medicinske behandling.	God
35	Oplevede professionalisme samtidig med venlighed, empati og god tid.	Virkelig god
36	Kun positivt.	Virkelig god
39	Der er ofte kø ved skranken. Hvilket medfører, at selv om man er der i god tid, når man måske ikke at blive registreret til mødetidspunktet, hvilket igen betyder, at lægen ikke kan se, at man faktisk er kommet. I mine øjne bruger personalet utrolig megen tid med skærmarbejde. Så registreringsarbejdet ved modtagelse, tildeling af nye tider med videre er åbenbart lagt ind i et tungt system, som er en tidssluger for personalet. Andre steder er der selvregistrering ved hjælp af sundhedskortet. Det virker meget mere enkelt. Jeg vil lige understrege, at personalet ALTID er venlige og imødekommende.	Virkelig god
40	Det har altid været fint og venligt.	Virkelig god
42	Thumbs up!	Virkelig god
44	Jeg er kommet der gennem mange år. Er altid blevet modtaget venligt og kompetent, og da vi jo efterhånden kender hinanden []. Jeg har kun positive erfaringer på afdelingen.	Virkelig god
46	Til tider kan man opleve at stå op og vente til det bliver ens tur ved skranken, og vi er nogle,	God



	<p>som ikke gerne står op for længe. Et system med sygesikringskortet kunne afhjælpe det. I hvert fald ved ankomst.</p>	
✎ 47	Behagelig atmosfære, selvom man frygter det værste, når man aldrig har været sådan et sted.	God
✎ 50	Fin modtagelse, lidt ventetid, men vi blev informeret herom.	Virkelig god
✎ 51	En tilfreds patient.	Virkelig god
✎ 53	Til tider med patientbefordringen. Hvis helbredet tillader det, til fods.	Virkelig god
✎ 55	Når man skal have behandling, er det vigtigt, at den behandlende sygeplejerske lige kommer og siger goddag og evt. giver besked om ventetid. Så er man klar over, at man er set, selvom der er travlt.	God
✎ 57	For første og eneste gang havde jeg taget forkert af datoen. Lægen ringede til mig. Vi fik en snak om min sygdom, og han fortalte, at jeg for eftertiden skulle komme til et andet sygehus. Derfor kan jeg ikke skrive om netop denne dag, men om alle de andre gange jeg har været der.	God
✎ 60	Får [] behandling i rum med to hvilepladser. Er derfor ikke i venteværelset.	Virkelig god
✎ 67	Kommer til kontrol hver tredje måned. Ikke medicineret, ingen problemer med helbredet, så jeg er 100 procent tilfreds. Venlig og smilende personale overalt.	Virkelig god
✎ 76	Venligt personale.	God
✎ 77	De var søde og imødekommende.	Virkelig god
✎ 78	Sygeplejerskerne var meget gode til at vurdere, hvordan man havde det, og hvornår det var hensigtsmæssigt at være alene på stuen eller være sammen med en anden patient, der skulle behandles. Der blev spurgt meget til, hvordan man havde det, og det var rart, fordi det gav nogle gode konstruktive snakke. Det var generelt hyggeligt at tale med personalet. Især NN fik jeg snakket meget med.	Virkelig god
✎ 81	Der er som regel ret travlt.	God
✎ 82	De var flinke alle sammen.	Virkelig god
✎ 83	Et meget sødt, venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
✎ 85	De er fantastisk søde og smilende. Meget hjælpsomme.	Virkelig god
✎ 89	Altid hjælpsomt personale.	God
✎ 90	At jeg kan få svar på, hvor lang ventetiden er den pågældende dag. Der er altid travlt og forsinkelser.	God
✎ 94	Sygeplejerskerne er utrolig imødekommende, venlige og søde.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.</b>	<b>Modtagelsen</b>
✎ 1	Vi bliver modtaget meget venligt og imødekommende. Vi bliver umiddelbart genkendt. Det er meget betryggende.	Virkelig god
✎ 6	Vi møder ind til blodprøver [tidligt om morgenen] og går derefter ned i ambulatoriet. Her bliver vi ikke modtaget, men venter (med kaffe og brød) til personalet dukker op. De tager den første patient [først på formiddagen]. Her får vi så taget diverse prøver (blodtryk, temperatur mv.). Senere bliver vi kaldt ind til lægen. Vi har ikke fast tid her, og vi kan være heldige at komme til som en af de første. I uheldigste tilfælde kan klokken blive 12 eller mere. Det er aldrig til at vide.	Uoplyst
✎ 7	Ventetiden er afhængig af svar på blodprøver fra laboratoriet, så ambulatoriepersonalet har ingen indflydelse på ventetiden.	Virkelig god
✎ 8	Der er ingen modtagelse. Man får ingen oplysninger om tidspunkt for, hvornår man skal undersøges/behandles.	Dårlig

-  13 Trods jeg havde min hustru med, blev jeg kaldt over i behandlingsrummet alene. Begrundelsen var, at man ikke af hensyn til tavshedspligten kunne have pårørende i behandlingsrummet. Det skal siges, at jeg var den eneste, der blev talt med i den tid, jeg var der. Det næste, der så sker, er, at jeg sidder og taler med sygeplejersken for åben dør, dvs. at min hustru og to andre patienter, som sad i venteværelset, tydeligt kunne høre alt, hvad jeg talte med sygeplejersken om. Vi oplevede det klart som ufleksibelt og principrytteri.

Dårlig

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Modtagelsen**

-  2 NN skal huske kage til patienten.
-  5 Modtagelsen er venlig, men køen, som spærrer for tværgående trafik, kunne reduceres ved at indføre et elektronisk terminal til at melde ens ankomst. Man kunne ellers indføre et nummer-system, som er tilfældet i blodtagningsafdelingen, således at alle kunne vente i venteværelset og ikke stå i kø.

God

God

## Hæmatologisk Afd. R



## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Fejlhåndtering
13	Kemoen var ikke med. De havde ikke modtaget faxen, selvom den var blevet sendt. Men det skete kun en gang.	Virkelig godt
23	Det er vigtigt, at resultaterne af blod- og urinprøverne foreligger. Dvs., at disse er foretaget nogle dage før, eventuelt på lokalsygehuset. Er ikke en egentlig fejl, men det betyder, hvis prøverne tages samme dag, at man ikke kan spørge ind til resultaterne.	Uoplyst
27	Jeg fik pålagt at skulle tage [medicin]. Fik ingen informationer om produktet. Undersøgte det selv på nettet og blev meget overrasket over [hvad det skulle hjælpe på]. Blev meget syg derhjemme: Kvalme, lede ved alt mad, sov hele tiden. Efter [nogle uger] sagde jeg stop. Ingen spørgsmål fra ambulatoriet. Ingen undskyldninger (kæft, trit og retning). Jeg er [oppe i alderen] og vandt til andet.	Virkelig dårligt
28	Ved et par af besøgene følte jeg, at jeg var glemt (apropos ventetiden).	Dårligt
30	Der var mange forskellige læger tit, selvom man har en fast.	Godt
31	Skulle til egen læge, for at få taget blodprøve. Da jeg ankom til egen læge var blodprøven ikke krydset af. Jeg måtte så af sted til laboratoriet på andet sygehus. Det er ok nu. Nu bliver det sådan, at jeg fremover kan få blodprøven taget, hvor jeg vil.	Godt
32	Der var taget blodprøve hjemme, men den var ødelagt, så der skulle tages nye. Derved går der en hel dag, før jeg er hjemme. Dette er sket to gange tidligere.	Dårligt
34	Første gang i hæmatologis regi [vinter] 2007, med mistanke om [kræft]. Der blev planlagt fjernelse af [kirtel], men jeg blev ikke indkaldt til undersøgelse, før fejlen blev opdaget og kirtel blev fjernet ti måneder senere [efterår] 2007 og konstateret [ufarlig].	Godt
36	Den første gang, jeg skulle have antistof og kemo, blev jeg sendt hjem uden kemobehandlingen. Personalet opdagede fejlen og kaldte mig tilbage til sygehuset.	Godt
48	Der skete fejl med ventetid.	Uoplyst
59	For mange forskellige læger. Vil være godt med en fast!	Uoplyst
69	Glemte at sende [medicin]. Måtte komme igen næste dag. Sad en hel dag og ventede.	Godt
71	Medicin var ikke bestilt på apoteket [].	Godt
73	Oplevede en enkelt gang, at der var enormt meget luft i slangerne til min kemoterapi. En anden gang, da jeg skulle have fjernet min port-a-cat, havde jeg lidt en fornemmelse af, at personalet havde glemt mig, da jeg lå i flere timer på en stue, og selv måtte opsøge personalet, for at høre hvor længe de ville holde på mig.	Virkelig godt
75	Har oplevet jeg skulle indlægges til undersøgelser. [Hospitalet] havde glemt at bestille scanning osv. Tog turen hjem igen (50 km.).	Uoplyst
77	Jeg var kørt til Aarhus og skulle have kemobehandling [], hvor de så havde glemt at bestille kemoen, så jeg måtte køre hjem igen. Men det er jo, hvad der kan ske, så det tog vi stille og roligt.	Virkelig godt
92	Fik medicin, der udviklede sig til alt for højt blodsukker. Var i koma [flere] døgn.	Virkelig godt
93	At ambulatoriet gav mig forkerte/usikre oplysninger om, hvilke blodprøver jeg skulle bede min egen læge om at lave. Ikke konkret nok, viste det sig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
95	Der var divergerende bud på plan og forløb. Til et orienteringsmøde sad en læge NN. På de fleste spørgsmål vidste han ikke noget, og på andre vidste han OVERHOVEDET ikke noget. Det kalder jeg at pisse på folk, der ligger [ned] i forvejen, og [som] kører [mange] kilometer til det	Dårligt

Besøg. Det bliver man sgu ikke rask af.


**ID Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.**

**Fejlhåndtering**

- |   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
| <p> 12</p> <p> 13</p> | <p>En enkelt overmedicinering, men hurtigt rettet op. Jeg er ikke utilfreds.</p> <p>Der blev ikke reageret på et CMV-virusssvar på 1000. Prøven ugen efter blev væk i posten og blev ikke eftersøgt, før jeg selv efterspurgte den, da svaret ugen efter var 20000.</p> | <p>Virkelig godt</p> <p>Dårligt</p> |
|---|---|-------------------------------------|

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Fejlhåndtering**

- |  |   |                |
|--|---|----------------|
| <p> 5</p> | <p>Kun en enkelt gang efter mange år som patient. Jeg havde tidligere fået at vide fra en sygeplejerske, at jeg behøver ikke stå i kø for at melde min ankomst, men blot lægge mit aftalekort på skranken og sætte mig i venteværelset. Senere fik jeg det modsatte at vide fra en anden sygeplejerske, men først efter, at de havde "glemt" mig i venteværelset i [nogle] timer. (Der var flere måneder imellem de to tilfælde).</p> | <p>Dårligt</p> |
|--|---|----------------|

## Hæmatologisk Afd. R









### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
1	Meget fint at jeg nu kan få foretaget blodprøver på et andet sygehus plus få telefonkonsultation, så jeg ikke har den lange tur til Aarhus.	Virkelig godt
5	Jeg har stor tillid til min læge og føler, at jeg bliver taget alvorligt. Jeg får altid en god forklaring, når jeg har spørgsmål til min sygdom.	Virkelig godt
7	Første samtale med NN og senere med anden NN var meget fint. Fik at vide, jeg hørte til gul team og mødte under første kur de samme sygeplejersker. Var til [andre undersøgelser] og fik fornemmelse af tæt samarbejde afdelingerne imellem.  Så blev næste kur udsat, på grund af blodprøverne ikke var ok. Og pludselig var det sygeplejersker og læger, jeg ikke kendte. Nogle var fra grøn eller blå team. Det virkede frustrerende. Alle var meget søde, men hvorfor skete ændringerne. Det ved jeg stadig ikke.	Godt
9	Jeg går til kontrol og [få] minutters samtale hvert halve år. Ventetiden er blevet meget kortere de senere år.	Godt
10	Fik en god og uddybende forklaring af læge NN.	Godt
12	Har været der to gange i forbindelse med en kontrol, ellers er jeg tilknyttet et andet sygehus. Så jeg har ikke så meget at gå ud fra!	Virkelig godt
14	Jeg følte mig rigtig godt behandlet og [føjte], at personalet havde stor interesse for at følge min sag til dørs. Jeg følte mig i trygge hænder.	Virkelig godt
16	Oplevede at blive henvist til en stue af modtagelsen, men det var åbenbart ikke den stue, som personalet havde skrevet os op til på kontoret. Så de troede, at vi ikke var mødt op. Ventede derfor forgæves i over en time igen. En anden gang havde de glemt, at bestille kuren, så der måtte vi vente i halvanden time på, at den kom fra apoteket.	Dårligt
18	Jeg ønsker kun at blive rask.	Virkelig godt
19	Med hensyn til ventetider m.v. så har jeg været skyldig i det meste selv, da jeg oftest har valgt at "dukke op", når det passede ind i min egen tidsplan hen under formiddagen frem for f.eks. som aftalt klokken 10:00. Jeg har været helt klar over, at ventetiden på min behandling (blodtapning) i så fald har været min egen skyld.	Virkelig godt
23	Det opleves tydeligt, at man er et menneske, ikke en sag/sygdom. Og det føles godt! Også i forbindelse med blodprøvetagning!	Virkelig godt
25	Jeg har kun mødt meget venlige og omhyggelige mennesker under forløbet.	Virkelig godt
26	Altid venlig.	Virkelig godt
27	Der er stor forskel på de forskellige lægers vurdering af min situation. Alt for stor. En enkelt er meget dominerende. Jeg har også en mening. Det er min krop, og det harmonerer ikke med vedkommendes kollegaer eller min egen læge.	Godt
36	Jeg møder nu til kontrol hver anden måned, og det føler jeg mig tryk ved.	Virkelig godt
41	Jeg gør mig selv umage for at passe tiden, så det vil være rart om ambulatoriet også gør det. Alle er venlige, men det er jo ikke altid nok, når man skal videre på arbejde :-)	Godt
43	Meget grundige undersøgelser.	Virkelig godt
44	Det fungerer fint.	Virkelig godt
45	I [efteråret] har jeg været på ambulatoriet ÉN gang til samtale. Min besvarelse kan så kun gælde dette besøg.	Uoplyst



53	Nej.	Godt
58	Jeg har fået en meget fin behandling.	Virkelig godt
60	Mit indtryk af afdelingen er, at der er et godt samarbejde, og jeg har kun mødt hjælpsomhed og venlighed gennem [flere] år.	Virkelig godt
62	Kommentar til personalet:  Jeg har fået en fast kontaktperson, fordi jeg selv har bedt om det. Ved første besøg ville ambulatoriet sende mig direkte til knoglemarvsbiopsi uden forberedelse. Jeg takkede nej, da jeg ville forberedes ordentligt og have en person med.	Dårligt
64	Nej, jeg er kommet der gennem flere år og er godt tilfreds.	Godt
65	Vi ventede knap to timer på læge NN, men han var kaldt over på intensiv, så lovligt undskyldt. Men lang tid at vente, når man skal have svar på, om kræften var væk eller ej. Havde det været almindelig kemobehandling, havde det været ok.	Virkelig godt
66	Jeg er meget tryk, idet jeg har min egen læge gennem snart ti år. Det er særdeles optimalt.	Virkelig godt
73	Overordnet set har det været et fantastisk behandlingsforløb, der for det meste er forløbet uden større, nævneværdige problemer. Jeg var, og er stadigvæk, enormt glad for personalet på afdelingen, som for det meste virker enormt professionelle og kompetente men samtidig giver dig en fornemmelse af, at du ikke bare er "endnu en patient".	Virkelig godt
76	Jeg har været meget tilfreds med både indlæggelsen [] og de efterfølgende ugentlige besøg på ambulatoriet, hvor jeg har fået blod de sidste [par uger].	Godt
77	Jeg synes, de er dygtige til deres arbejde.	Virkelig godt
78	Ventetid er et relativt begreb. Når man er i behandling meget længe og bruger al sin tid på det, så betyder det ikke så meget at vente nogle timer på f.eks. kemobehandling. Til tider har ventetiden været fire timer. Det er længe, men omstændighederne [taget i betragtning] er det ikke et problem.	Virkelig godt
79	Jeg var i kemobehandling [for nogle år siden] og går til kontrol [jævnligt]. Næste gang om et halvt år. Jeg har altid fået en meget fin behandling alle steder, og er meget, meget glad og lykkelig over at være kommet så langt.	Virkelig godt
80	Jeg blev udskrevet [i sommer] og besøgte derefter ambulatoriet adskillige gange. Jeg blev omhyggeligt kontrolleret, og siden blev min medicin nedtrappet.	Godt
82	Jeg er fuldt tilfreds med det hele og har det godt i dag.	Virkelig godt
83	Blev hele tiden informeret om forløbet i behandlingen.	Virkelig godt
85	Jeg synes, at personalet har meget at se til. Jeg vurderer, at der er for få ansatte. Der bliver sparet de forkerte steder!!	Virkelig godt
89	Der er ikke afsat nok tid til samtale med lægerne.	Godt
90	At det fortsat er muligt at få svar på blodprøver som planlagt efter en time!	Godt
92	Er virkelig godt tilfreds. Har det godt i dag.	Virkelig godt
95	Det stakkels personale har lynende travlt, men vi undrede os over at blive mødt med bemærkningen: "Hvad vil I"?	Uoplyst
97	Efter at jeg har fået en ny læge, er jeg meget tilfreds med min behandling. Med min første læge var det IKKE patienten, der var i fokus, men hvad det kostede. Han mente, at behandlingen var for dyr. Han sagde hver gang "man må prioritere".	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.</b>	<b>Samlet indtryk</b>







---

	1	Jeg oplever en god dialog mellem patient og sygeplejerske/læge. Jeg oplever, at man er godt forberedt på patientens forløb. Og meget servicevenlig under besøg. Også ved telefonhenvendelse er servicen god.	Godt
	3	Har fået senfølger af den type kemoterapi, jeg blev givet.	Godt
	6	Venteværelset fungerer, men bedre er det ikke. Vi indgår i en rutine, hvor vi går ud fra, at tiden bliver brugt så godt som muligt, og at ventetiden derfor er uundgåelig. Jeg møder i ambulatoriet en-to gange om måneden.	Virkelig godt
	7	Altid velkoordinerede undersøgelser på andre hospitaler i forbindelse med de ambulante kontroller.	Virkelig godt
	11	Det ville være dejligt, hvis der kun skal stikkes en gang ved lægning af venflon.	Godt
	12	Jeg føler mig tryk.	Virkelig godt
	13	Der er generelt meget lang ventetid. Alle patienter skal møde til blodprøvetagning [først på formiddagen]. Herefter sidder man og glør på ubestemt tid, uden at vide hvilket nummer man er i køen. Der er ofte en ventetid på flere timer, hvor man intet kan foretage sig. End ikke gå en tur, da man ikke har nogen anelse om, hvornår man selv kommer til. Det opleves generelt ufleksibelt, utidssvarende og absolut ikke patientvenligt, at man sidder og venter på ubestemt. Har f.eks. spurgt om lov til at få taget blodprøver på hjemsygehus dagen før og så møde til et bestemt klokkeslæt. Det kan på ingen måde praktiseres. Man er end ikke lydhør over for forslaget! Det virker som om, at man ikke på nogen måde vil forsøge at ændre procedure. Vil nævne, at jeg tidligere har fået taget blodprøverne på hjemsygehuset helt uden problemer!	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	5	Mit undersøgelses-/behandlingsforløb har været meget tilfredsstillende og ukompliceret. Jeg får at vide, at alle prøver viser gode resultater, men erfarer, at lægerne interesserer sig for, hvordan jeg ellers har det, også.	Virkelig godt

## Hæmatologisk Afd. R

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










ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
7	Alle er altid meget venlige og spørger ind til ens velvære, det er meget dejligt.	Godt
16	Det virker som om, personalet har alt for travlt til at tale med den enkelte patient. Det blev kun til lidt overfladisk snak, mens de lægger venflon, sætter drop op, osv. Og så er de ude af døren igen. Ingen kommer og spørger, om man har noget at spørge om eller er i tvivl om eller lignende.	Dårligt
17	Nej.	Virkelig godt
18	Kun at det gik lidt hurtigere, når man skulle til de forskellige øvelser. Det går for langsomt at blive indkaldt til næste undersøgelse, men på den anden side har jeg oplevet, at det kan gå hurtigt, når man selv siger til.	Virkelig godt
19	Da jeg er kroniker og har [min] gang på ambulatoriet, har jeg kontakt med min kontaktlæge engang imellem. Dette sker både via telefon og enkelte gange via e-mail. Min kontaktlæge er rigtig god til at forklare og sætte mig ind i, hvad der skal ske næste gang, vi ses (selvom det meste er indlysende og egentlig bare samme behandling som sidst: blodtapning).	Virkelig godt
33	Fint med kontaktlægen! Sygeplejerskerne virkede ikke til at have overskud og havde alt for travlt.	Godt
40	Jeg har været så heldig at have kontakt til NN. Og det har jeg følt mig tryk ved. Jeg tror, at det har været mit held.	Virkelig godt
45	En god nok information, men jeg følte, at der var tidspres. Men ellers god nok.	Uoplyst
55	Spørger man, får man god information, men man skal selv spørge.	Godt
56	Jeg savnede bedre og konkret information, da information der er usikker og ukonkret, gør mig forvirret. Og mindre sammenhængende.	Dårligt
62	Jeg havde i starten forskellige læger, som gav forskellig information.  Jeg har meget savnet at få mere udførlig information. Derfor har jeg læst en del på nettet. Det kan også gøre situationen værre.	Dårligt
65	Når jeg kommer ned og skal have kemo, er personalet søde til at komme ind og snakke fem minutter inden kemo. Det giver en god ro. Og uanset hvor travlt de har, har de altid god tid til mig. Flot. Har været indlagt [flere] gange dernede, og fik super god service.	Virkelig godt
72	En refleksion/overvejelse til jer: tænk over ordvalg, at imødekomme ældre menneskers behov for at blive lyttet til og forstået, også i en travl organisation som Aarhus Universitetshospital.	Godt
74	Et fantastisk gode, at jeg også kan maile med behandler.	Virkelig godt
76	Efter [flere] besøg på ambulatoriet bad jeg om noget skriftligt om min sygdom. Den rette pjece var udgået og skulle være kommet ved mit næste besøg [i slutningen på året]. Efter flere skiftende læger, bad jeg [nogle uger efter] om en fast læge. NN sagde ja til at være min faste læge. Det er jeg glad for.	Godt
79	Jeg er fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
83	Forståeligt og uddybende.	Virkelig godt
84	Kan ikke huske, at jeg har modtaget skriftlig information i ambulatoriet.	Godt
86	Måtte bede om fuld skriftlig information. Synes der skulle være mulighed for at få det automatisk, samt elektronisk.	Godt

	93	Det virkede, som om lægerne regnede med, at jeg vidste mere om min sygdommen, end jeg reelt gjorde.	Godt
	95	Egen læge var dårligt/slet ikke informeret.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	6	Vi fik et udførligt materiale op til [behandlingen] med udførlig besked. Vi får udskrift af blodprøver og oversigt over medicin, hvis vi ønsker det. Vi er inde i en fast rutine og har derfor ikke brug for så meget løbende.	Virkelig godt
	7	Får altid tilfredsstillende svar på spørgsmål.	Virkelig godt
	13	Jeg var meget velinformeret fra [andet sygehus] side.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	4	Mener ikke at have fået nogen.	Virkelig godt

## Hæmatologisk Afd. R

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
8	Jeg har været yderst tilfreds med behandlingerne. Når man er lidt ældre, har man mere tålmodighed og erfaring, så man klager ikke, som yngre måske gør.	Virkelig godt
16	Vi mangler meget, at der tages hånd om det HELE MENNESKE, ikke kun de abnorme blodprøver, hævede lymfekirtler, osv. Min mor har ved flere lægesamtaler spurgt til, hvordan den sidste tid vil blive, men får ingen svar, selvom DET betyder meget for hende. For mange patienter betyder det meget, at man føler sig som et helt menneske og ikke som en syg GENSTAND uden følelser.	Dårligt
18	Mindre afstand mellem de forskellige besøg. Jeg har for eksempel hostet i [flere] måneder og fået megen hjælp, men intet har hjulpet.	Virkelig godt
19	Jeg kunne godt trænge til at tabe mig. Og da det er et hæmatologisk afsnit, er dette også faldet som en kommentar, da der f.eks. er fokus på hjertet og blodomløb. Det har skubbet lidt til mig, og jeg har startet diætist og har tabt mig efterfølgende. Jeg har i den forbindelse taget en del til mig omkring sund kost.	Virkelig godt
23	Efter at [prøveresultater] nu foreligger, er der tre måneders "frihed". Nu er status opdateret modsat tidligere, hvor jeg først fik endelig svar med tre måneders forsinkelse.	Virkelig godt
27	Jeg skal starte med en blodprøve hos [en afdeling] og derefter til [anden afdeling] til samtale med læge, og evt. tappes [en mængde] blod. Der er ventetid på ca. halvanden time plus/minus. Kan det forkortes?	Godt
35	Har været fuldstændig tryk, fordi jeg fik at vide, at jeg kunne ringe, hvis der var det mindste problem.	Virkelig godt
36	Ved mit sidste besøg på ambulatoriet skulle jeg have haft antistof. Jeg var stærkt forkølet og havde været det [i længere tid]. Derfor foreslog læge NN, at vi stoppede med antistoffet, da det nedbrød mit immunforsvar. Jeg fik i stedet en penicillinur og har det nu fint.	Virkelig godt
39	Jeg har kun mødt kompetent og imødekommende personale, så jeg er meget tryk ved at komme i ambulatoriet og få den behandling, de vurderer, jeg har behov for.	Virkelig godt
57	Der har været enkelte spørgsmål, lægen ikke kunne svare på.	Godt
62	Flest gange tryk, nogle gange utryk. Det er ikke særlig trygt at lide af kronisk kræft og samtidig føle sig syg. Dvs. træthed og småinfektioner. Men der er intet behandlingskrævende i øjeblikket. Jeg må klare mig selv og selv tage ansvar.	Dårligt
65	Ville gerne have haft mere at vide om bivirkninger ved kemo. Har været i tvivl om, hvornår jeg skulle ringe og spørge om råd. Da kemokuren var slut, ville jeg gerne have haft noget at vide om genoptræning. Fik intet at vide.	Virkelig godt
72	Stor tak til alle for god og professionel behandling.	Godt
76	Efter indlæggelse [sidst i 2012] har jeg ugentligt kommet i ambulatoriet. Min blodprocent falder hver uge og jeg får blod ugentligt. Jeg er glad for den gode, venlige og kompetente behandling.	Godt
77	Jeg kan kun være tilfreds med hele forløbet, og de er så flinke og rare.	Virkelig godt
78	Det er helt afgørende, at der sættes ind med ansigt til ansigt snak om, hvad man har brug for for at komme videre. Det er svært at vende tilbage til en "normal" hverdag, hvis man dagligt går med bekymringer, som let kunne have været afklaret med den rette indsats. Denne indsats er ikke nødvendigvis omfattende. Det skal bare afklares hurtigt, om der er visse behov, og hvilke de er. Personligt har jeg haft brug for at føle tillid til min egen krop igen og stole på, at den er god. Det har jeg måttet arbejde meget for selv at forstå, at den er. Men med lidt mere snak i begyndelsen kunne det måske gå hurtigere.	Virkelig godt

	80	Jeg er meget glad for, at man kan tale med en vagthavende læge, når der er behov for råd og vejledning.	Godt
	83	Nej, alt er gået efter de lagte planer.	Virkelig godt
	85	Jeg har en fast læge NN. Han er et fantastisk dygtigt menneske!	Virkelig godt
	87	Det er et problem, at parkeringsautomaterne ikke virker, og der ofte er kø, når automaten ikke vil tage VISA. Specielt kolde [vinter]måneder, hvor køen også består af mødre med små børn på armen. Det er meget kritisabelt!!!	Virkelig godt
	93	Reglerne for indtagelse af alkohol, når man er ramt af kyskesyge, var lidt uklare fra lægernes side.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Kun, at jeg føler/har oplevet konsekvens med det samme, når man henvender sig.	Godt
	7	Dejligt at vide, at jeg når som helst kan kontakte ambulatoriet/afdelingen efter behov, mellem de ambulante kontroller. Det har jeg haft brug for at benytte mig af med godt resultat flere gange.	Virkelig godt
	13	Jeg er først efter et halvt år blevet henvist til genoptræning og dette kun efter min egen foranledning.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4	Alle besøg er plus godt.	Virkelig godt

## Hæmatologisk Afd. R

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
3	Hvis jeg kan få lov til at sidde i frokoststuen, så: virkelig godt. Hvis man er henvist til øvrige venteværelser, så: dårligt, da der tit er overfyldt, så man skal sidde på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
4	Jeg synes, at det er meget dystre farver, der er i venteværelset. Det hjælper ikke på ens humør, og man er jo nervøs i forvejen. Så lidt muntre farver kunne måske hjælpe lidt. [Fysiske rammer]	Godt
5	Toiletterne er elendige, men det er vel forventeligt i den gamle bygning. Derudover har jeg kun gode oplevelser med personalet og min nuværende læge. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Personalet (alle faggrupper) har meget travlt. Bedre arbejdsbetingelser, blandt andet: pladsmangel og mere personale. De gør en stor indsats for, at patienterne har det godt, og de er hjælpsomme (meget). [Pleje, Relationer til personale]	Godt
7	Jeg synes, vi har oplevet en meget professionel personalegruppe, både læger, sygeplejersker og sekretærer. Vi er meget trygge i specialsthænder og har rost hele afdelingen meget i samtale med andre. Så stor tak til alle. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Alle, jeg har mødt, har været virkelig søde :-)	Godt
11	Har kun ros til personalet. Altid behjælpelige, selvom der er travlhed på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Der var altid nogen til at hjælpe. Og rengøringen? Den er i toppen! Bare hold den stil! Og jeg synes, at I burde klappe jer selv på skuldrene for den geniale indsats, som I gør! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Vi kunne ønske informationen højnet i HØJ GRAD. Nedbringe ventetiden til et rimeligt niveau: højst 30 minutter. Ønske: bedre fysiske rammer, de er elendige. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
18	Ambulatoriet er flinkt til at skaffe plads, når dette er nødvendigt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Det er svært! Ambulatoriet ligger i det gamle sygeplejerskekollegie. Det er ikke de mest hensigtsmæssige lokaler til formålet, og selvfølgelig bærer funktionen også præg heraf. Fx er ambulatoriet gemt væk bag en trappe, hvilket jo giver mening, hvis det var, ja, et kollegie, men hvilket for et ambulatorium kun er forvirrende og fjernt fra ønsket funktion. Hvis man skulle give en overafdeling på AUH nogle nye lokaler, så ville jeg stemme for Hæmatologisk Afdeling. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
20	Altid imødekomende og med et smil på læben. [Personalet] kunne næsten altid huske mit navn, inden jeg havde nået at sige det. Det, synes jeg, er fantastisk. [Relationer til personale]	Godt
21	Jeg synes, det er træls, at man skal have taget blodprøve en anden dag, end den dag, man skal til samtale. [Kvalitet i behandling]	Godt
22	[ ] Mange af mine svar er meget forbundet med mine oplevelser på Amtssygehuset [for nogle år tilbage]. De var alle i top, og meget af æren skyldtes læge NN. Efterfølgende til samtaler i ambulatoriet de [følgende år] var der sommetider lang ventetid (nogle gange en til halvanden time). Lidt malurt i bægeret. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt

23	Vi har lært at sætte pris på jeres høje faglige niveau, jeres klare svar og jeres humor. Det er et godt sted at komme på trods af alvorlig sygdom. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Mere tidssvarende lokaler. Men ikke så dårlige, at jeg vil klage. Der skal jo penge til alt. [Fysiske rammer]	Godt
25	Når man er omgivet af venlige og hjælpsomme mennesker, som er fagligt kompetente, kan man næppe forlange mere! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Altid opmærksom under hele forløbet. De enkelte undersøgelser og behandlinger blev ofte aftalt pr. telefon for at forkorte ventetiden. [Pleje, Ventetid]	Virkelig godt
29	Der skulle laves et nummersystem lidt ligesom i [den anden afdeling], så man kunne se, hvor man er i køen, når man skulle ind og snakke med lægen. Jeg synes generelt, der er koldt i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
33	Lokalerne er nedslidte. De nye byggeri er tiltrængt. [Fysiske rammer]	Godt
35	Alle fra kokken til sygeplejerske, læger og sekretær virker dedikerede i deres arbejde. Jeg har hver gang følt mig velkommen og god behandlet. Og glæder mig trods sygdommen, til at komme i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Ventetiden på at få kemobehandling har tidligere taget det meste af dagen, da kemoen skulle bestilles på anden afdeling. Som noget nyt kan vi nu få taget blodprøve ude i byen og få den lagt ud på nettet. Dette sparer meget tid og burde nok have været sat i værk for lang tid siden [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
37	Har været og er meget tilfreds med ambulatoriet. Undtaget: Ventetid og orientering/samarbejde med egen læge. Erkender dog, at ventetid nok ikke kan undgås. Ved kun, at egen læge ikke ved noget om mine besøg på ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
38	Super afdeling. Travl, men yderst kompetent og empatisk! En meget tilfreds patient! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
42	Mere driftsikkert it-system. [Fysiske rammer]	Godt
43	Meget venligt personale, der havde sat sig godt ind i min journal. Følte mig altid velkommen og tryk i behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
49	Meget venlig og sød sekretær. Søde sygeplejersker. Venlige og forstående læger. [Relationer til personale]	Godt
50	Det store venteværelse er meget åbent og konfronterende. Alle kan sidde og kigge på en. Ikke behageligt, når man sidder og venter på en alvorlig samtale. Det er ikke okay, at man skal dele værelset med en anden patient! [Fysiske rammer]	Godt
52	Måske en ide med flere stole (siddepladser) i ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Godt
53	Særlig godt: Positivitet. God stemning. [Relationer til personale]	Godt
54	Ved et af mine kontrolbesøg for [et par år] siden blev jeg ekstra undersøgt. Der viste det sig, at jeg havde forhøjet blodtryk, hvad jeg ikke anede. Heldigvis er der styr på det nu. Den dag var jeg "meget træt" af at skulle undersøges ekstra, men kort tid derefter var jeg jo selvfølgelig glad for, at jeg ikke gik uvidende om dette.	Godt



✎	55	Et travlt ambulatorium, men personalet virker altid smilende og kompetente. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	60	Et handicapvenligt toilet ved venteværelset. Et ved værelserne med senge er uegnet til slidgigtplagede knæ. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	61	Ambulatoriet skulle regelsætte fodtøj på afdelingen. Enkelte kvindelige læger tramper rundt i høje støvler, og det lyder som om, der intet gummi er under hælene. Gå over til træsko eller andet. Det er virkelig irriterende at sidde og høre på, når man venter!	Godt
✎	62	<input type="checkbox"/> Som [patient] føler jeg mig lidt som en "bagatel". Uanset om blodprøverne er fine, er det angstprovokerende at have en kronisk [sygdom]. Jeg kunne ønske lidt mere forståelse for det. Jeg ønsker også, at der bliver set på hele mennesket og ikke kun blodprøverne. Jeg er glad for, at der bliver lyttet, når jeg beder om ekstra information. Godt at der som regel er meget kort ventetid. [Kommunikation og information, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
✎	63	Manglende skift af sengelinned samt oprydning. Brugt flaske på bord? Rengøring. [Fysiske rammer]	Godt
✎	64	Jeg synes, det fungerer godt. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	65	Stor rose til hele personalet. De er meget dygtige og professionelle :) Super venlig og god service, også over for min kone <input type="checkbox"/> . [De fortjener blomster]. Gammel og slidt bygning. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	66	Lokalerne er måske trange af og til, men hellere en god behandling end flotte lokaler. Det er jo ikke et sted, man opholder sig længe. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	68	Det ville være rigtig godt, hvis man havde den samme kontaktlæge under hele behandlingsforløbet og ikke, som jeg oplevede det, at for mange forskellige kontaktpersoner var inde over. [Kontaktperson]	Godt
✎	70	<input type="checkbox"/> Jeg har ikke tænkt over rengøringen i ambulatoriet, formoder det nok var ok, men jeg ved det ikke. [Fysiske rammer]	Godt
✎	74	Der er brug for ORDENTLIGE SENGE (lå på hårde brikse), når man skal ligge (ofte dårligt tilpas) i flere timer og få kemo. Også brug for tv, så man kan se beroligende film. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	75	Rose for, at de alle er venlige og hensynsfulde. TAK! [Relationer til personale]	Godt
✎	76	Det ville være godt, hvis ventetiden på at få blod kunne nedbringes. En dag var der [flere] sygemeldinger på afdelingen, så jeg har forståelse for ventetiden. [Ventetid]	Godt
✎	78	Ambulatoriet burde få nye lokaler. Det er ikke et særlig hyggeligt sted. Det er dog opvejet af godt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	79	Alt i alt mener jeg, at det har været en god oplevelse, under de daværende omstændigheder. Hovedsagen er, at jeg er blevet rask. Tusind tak.	Virkelig godt
✎	80	Personalet er venligt og viser omhu på mange måder.	Godt
✎	81	Personalet er alle venlige og hjælpsomme! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	83	Jeg har været under ambulant behandling på alle tre hospitaler her i Aarhus. Alle har jeg kun noget positivt at sige om, både behandling og personale.	Virkelig godt
✎	85	Generelt er det et fantastisk sted.	Virkelig godt

88	Jeg føler mig meget velkommen og meget tryk!! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
90	Planlægge sig ud af evt. kommende akutbehandling, tidsmæssigt.	Godt
91	Meget høfligt personale og behjælpesom.	Godt
93	Bedre kommunikation til ens egen praktiserende læge. [Kvalitet i behandling]	Godt
94	Der kunne være flere toiletter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
95	Det er trist, at så mange mennesker med livstruende sygdomme stoves sammen på så trang en plads. Rart at man kan få en kop kaffe og et stykke frugt i ventetiden. [Fysiske rammer]	Uoplyst
96	For mig er kontaktlæge og personale i ambulatoriet meget behjælpelige med alt!	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Når man er klar over, at det er en midlertidig afdeling, så er forholdene tålelige. Men jeg føler indimellem, at personalet er pressede af for lidt plads, både i ambulatoriet og venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
2	Ønskeligt med en kontaktperson. Især når man har mange smerter. Blev henvist til flere afdelinger, og skal selv finde frem til stedet. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
3	Større behandlingsværelser til ambulante patienter. Ville være optimalt med udelukkende enestuer. [Fysiske rammer]	Godt
4	Synes der var alt for lang ventetid, i forhold til den tid, der står i mit brev angående mødetid. Ventetiden var ca. to og en halv time. Alle bliver indkaldt til samme tid, så hvad skal man så bruge mødetid til?!	Uoplyst
5	Jeg kunne ønske, at man får besked om, hvem af lægerne, der er i ambulatoriet. Da man kommer i den tro, at det er ens kontaktlæge, der har vagt, når man kommer på hans vagtdag. Ved godt, at lægen skal have fri eller skal på kursus, men fortæl så, når jeg kommer, at det er en anden læge, som har vagt. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
6	Det er svært at svare på skemaet. Der er således indrettet et nyt moderne toilet. Men det automatiske udskyl har aldrig fungeret, og jeg har aldrig forstået, at alt er automatiseret, så man intet rører. Men man skal tænde lyset med hånden og åbne en ret tung dør. Forholdene fungerer, men er så heller ikke bedre. På [det andet sygehus] kunne man gå ind på et sygehus/egen læge og få taget prøver for derefter at have en fast tid i ambulatoriet. Jeg går ud fra, at det ikke kan lade sig gøre, og jeg foretrækker ét besøg i Aarhus frem for to (med fem kvarters kørsel hver vej. Set i det lys virker det rimeligt. [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
7	Dejligt med den samme læge fra gang til gang. Meget betryggende, søde, kvalificerede og positive sygeplejersker. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Fantastisk kompetente, engagerede og empatiske læger. Kontaktlæge-systemet fungerer perfekt. Jeg ser meget sjældent den sygeplejerske, der er udnævnt til min kontaktsygeplejerske, men alle sygeplejersker kender til min [] behandling. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
10	De fysiske forhold i ambulatoriet og venteværelset er for små. Personalet er meget professionelt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 11 | Venteværelset er for lille.<br>[Fysiske rammer]   | Godt          |
| ✎ 12 | Den kærlige måde, de modtager dig på. Alle kender dig. Jeg føler mig forkælet.<br>[Relationer til personale]  | Virkelig godt |
| ✎ 13 | Vi har generelt haft det svært med, at når vi har glædet os over små ting i vores hverdag, så har personalet ofte siddet med en løftet pegefinger og været meget flittige til at fortælle mig, at der jo kan komme problemer. En for mig mærkelig psykologi, at man næsten forsøger at fratage patienter håb, i stedet for at opmuntre og give håb.<br>[Relationer til personale] | Godt          |

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

- |     |  |               |
|-----|--|---------------|
| ✎ 1 | Skulle have [foretaget en] [ ]prøve [og to biopsier]. I stedet for at køre [mange] kilometer hver gang, ville det være dejligt, at få det hele overstået på en dag og i fuld narkose. Personalet var rigtig søde og imødekommende!<br>[Relationer til personale] | Godt          |
| ✎ 3 | Noget ældre bygning, sanitære forhold m.m., men personalet opvejer og kæmper en brav kamp under omstændighederne.<br>[Fysiske rammer]  | Godt          |
| ✎ 5 | Til trods for travlhed er personalet altid oplagt, nærværende, smilende og venligt, men samtidig vidende og professionelt.<br>[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]   | Virkelig godt |



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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>3</sup>. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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

