

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Infektionsmedicinsk Afd. Q
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

© 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
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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.....	89
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	192
Afdelingens svarprocent:	48%

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.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

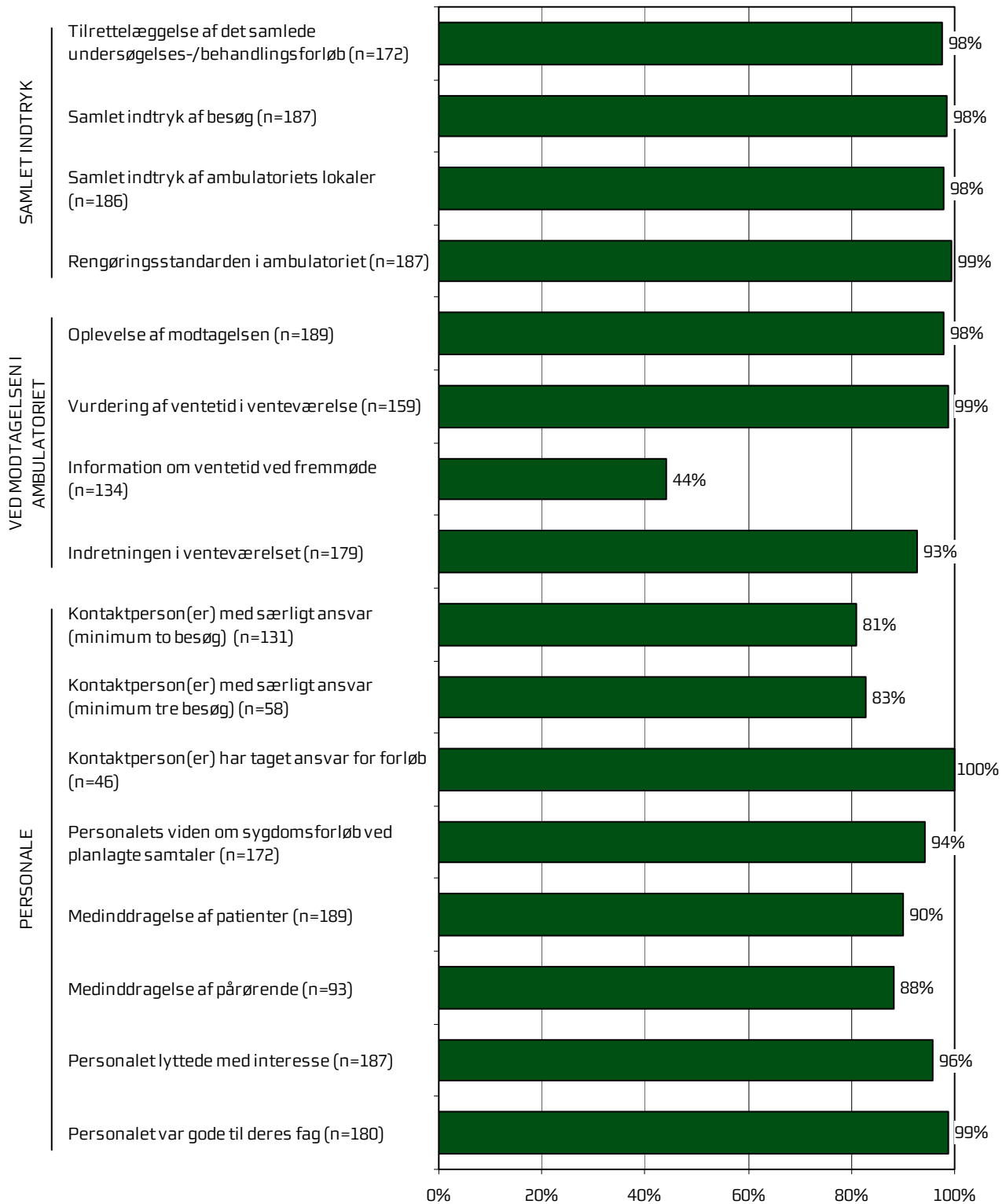
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

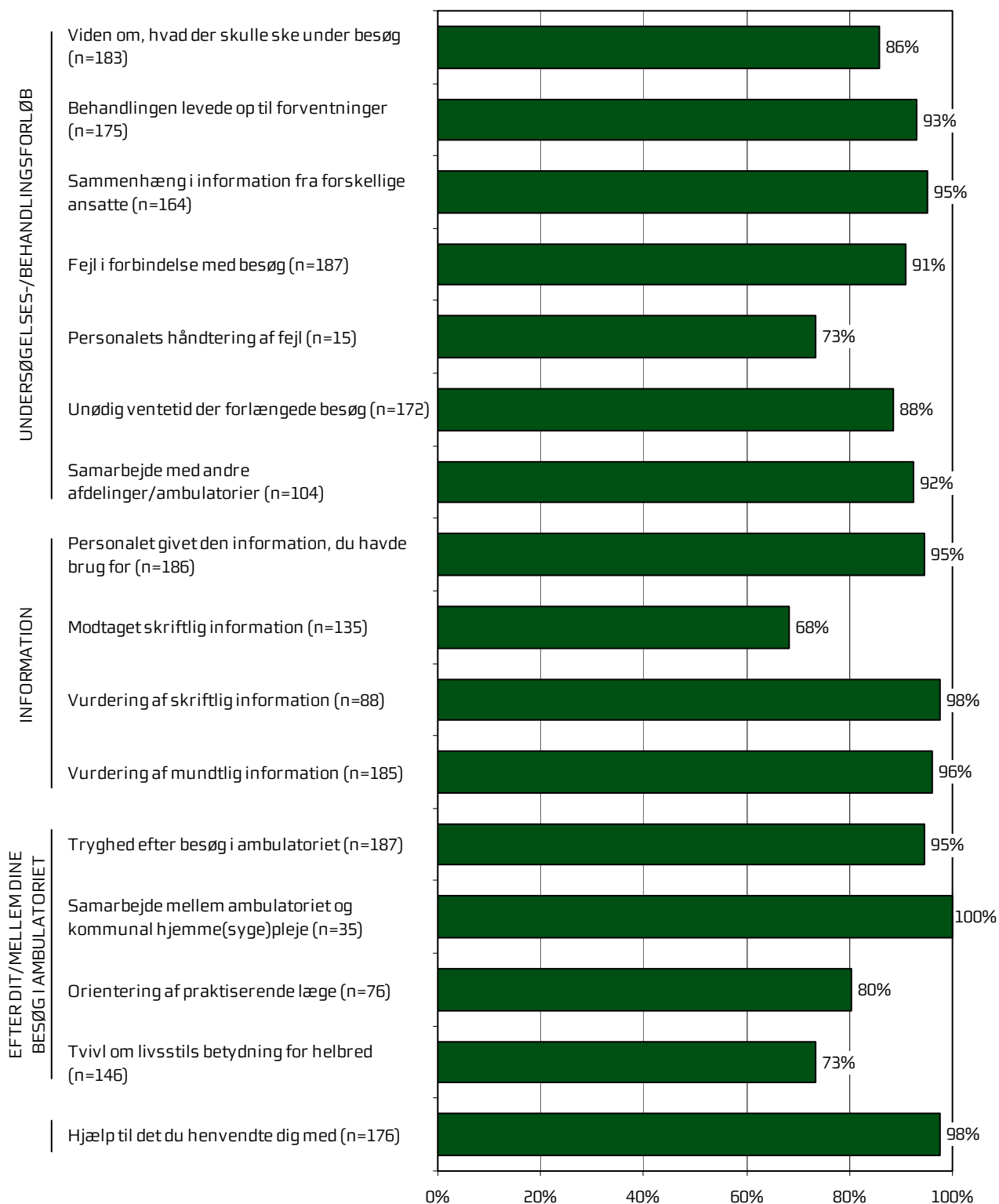
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Infektionsmedicinsk Afdeling Q

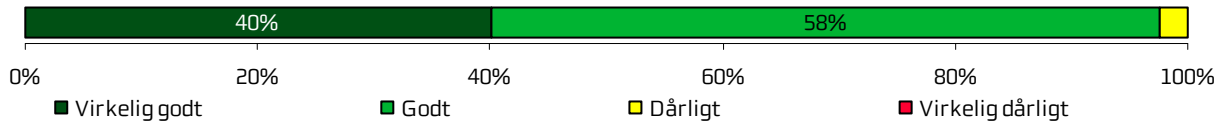
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

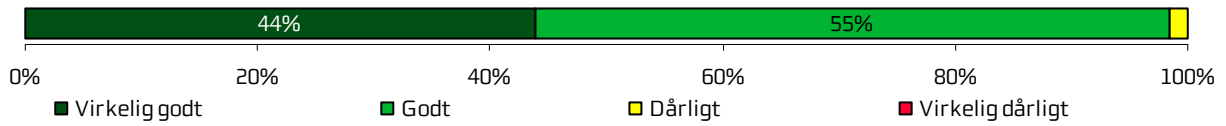
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

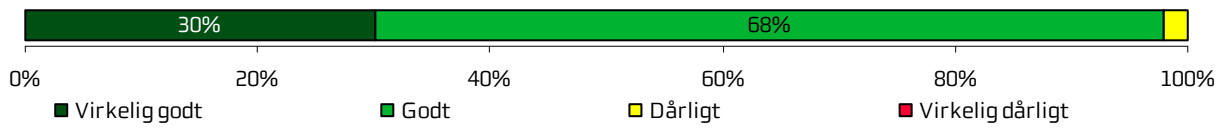
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=172)



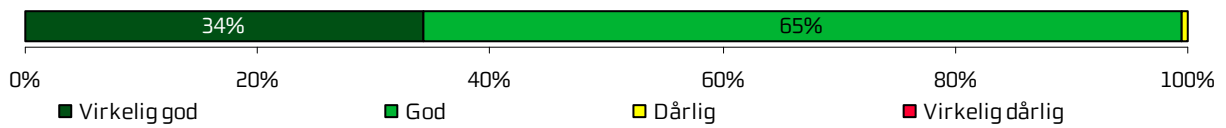
Samlet indtryk af besøg (n=187)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=186)



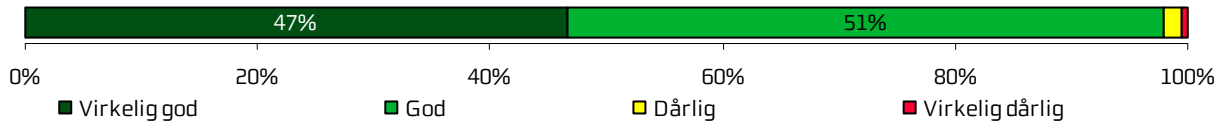
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=187)



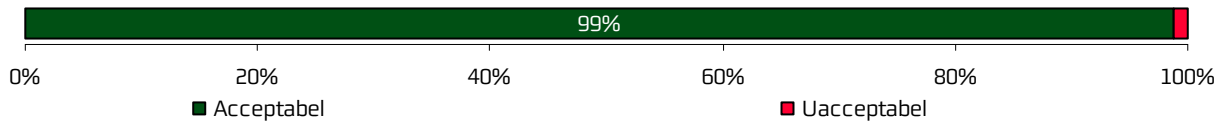
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	96 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	96 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	98 %	-	96 %	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	99 %	96 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

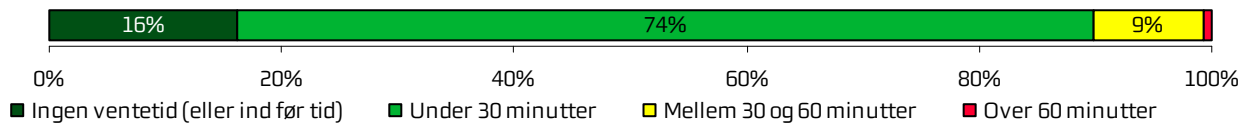
Oplevelse af modtagelsen (n=189)



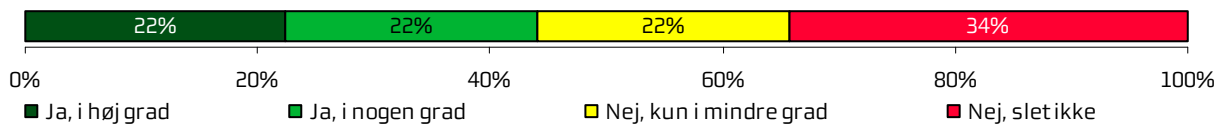
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=159)



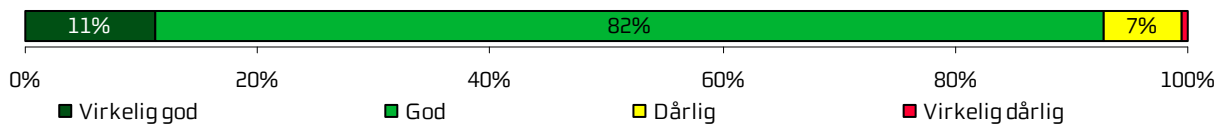
Længde af ventetid i venteværelse (n=148)



Information om ventetid ved fremmøde (n=134)



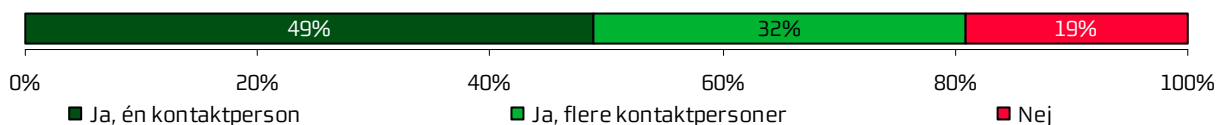
Indretningen i venteværelset (n=179)



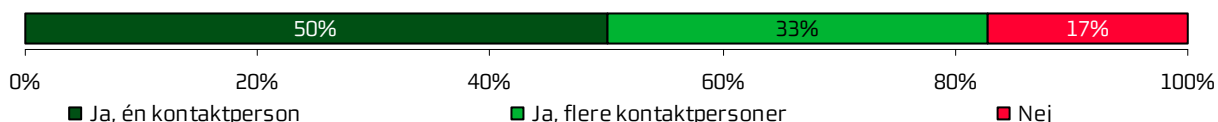
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	91 % *	98 %	98 %	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	44 %	45 %	51 %	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	92 %	91 %	91 %	68 % *	81 % *

Personale

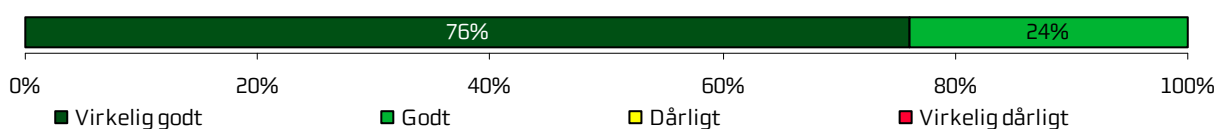
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=131)



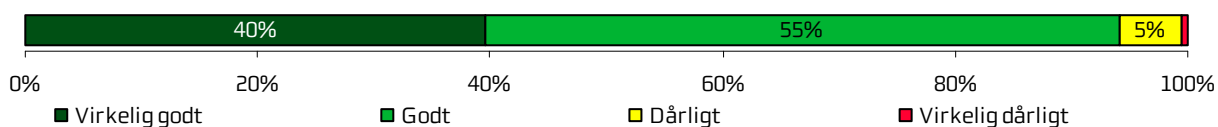
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=58)



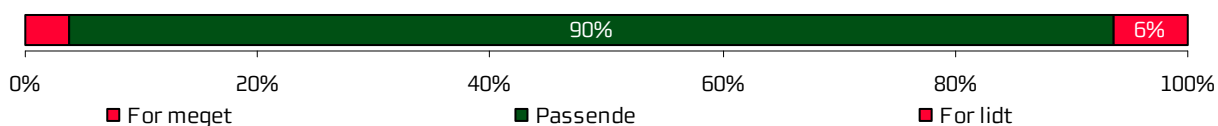
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=46)



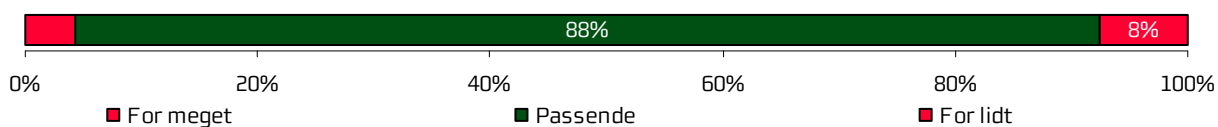
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=172)



Medinddragelse af patienter (n=189)



Medinddragelse af pårørende (n=93)



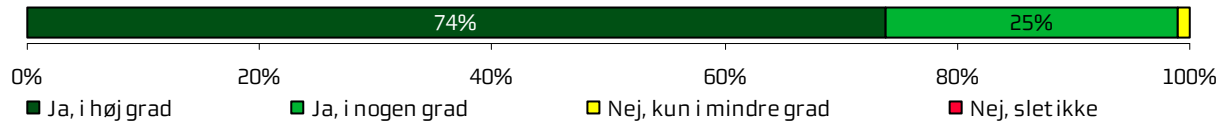
Personalet lyttede med interesse (n=187)



	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 %	84 %	88 %	87 %	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	84 %	93 %	88 %	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	92 %	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	94 %	91 %	96 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	93 %	89 %	96 % *	85 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	95 %	98 %	93 %	96 % *

Personale (fortsat)

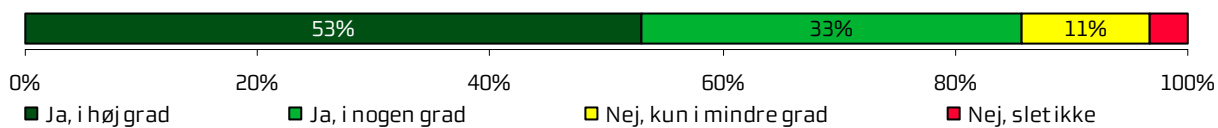
Personalet var gode til deres fag (n=180)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	97 %	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

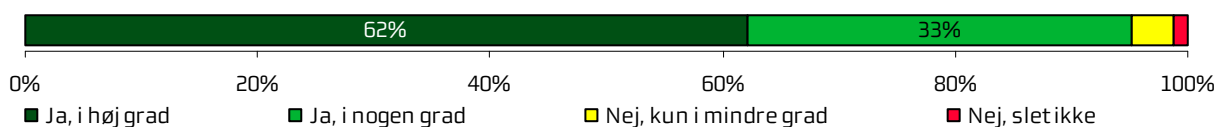
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=183)



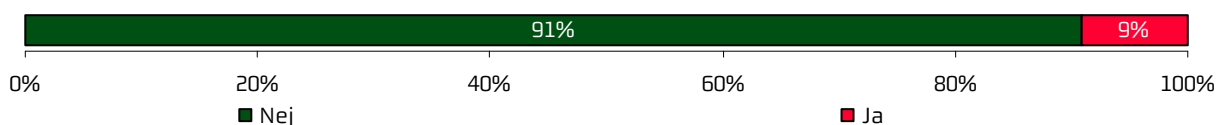
Behandlingen levede op til forventninger (n=175)



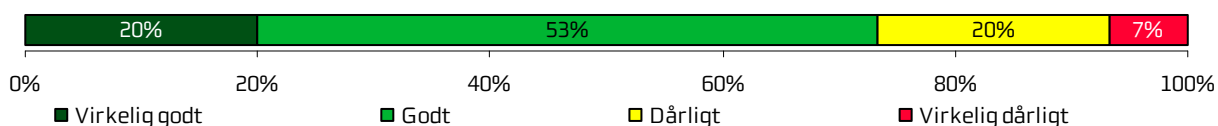
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=164)



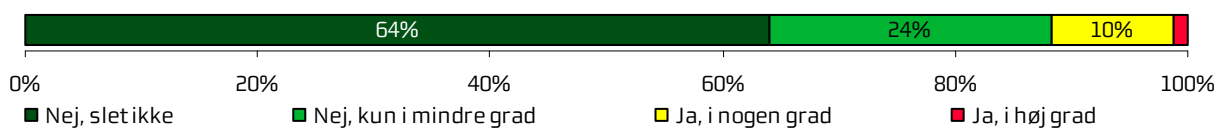
Fejl i forbindelse med besøg (n=187)



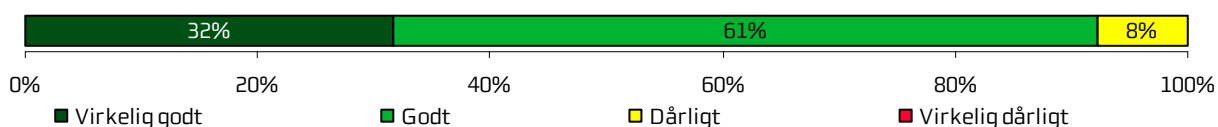
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=172)



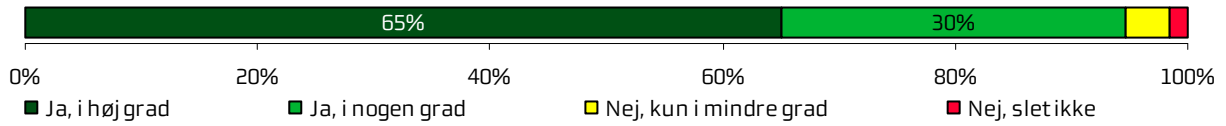
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=104)



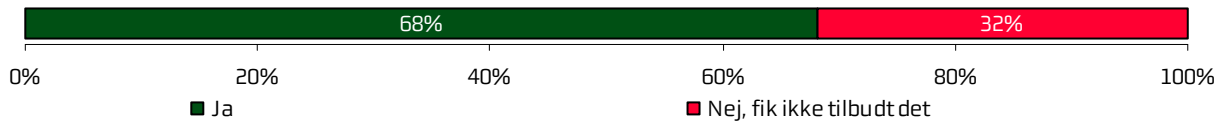
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	94 % *	90 %	96 % *	79 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	98 % *	91 %	98 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	95 %	90 %	97 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	94 %	88 %	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	83 %	80 %	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	91 %	87 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	91 %	98 % *	84 % *	91 % *

Information

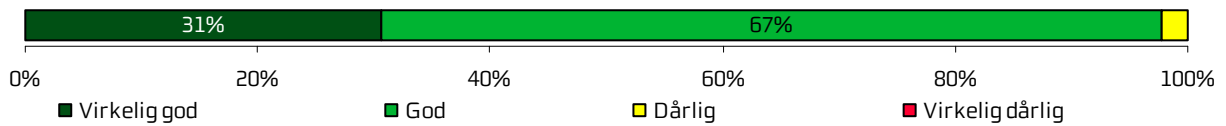
Personalet givet den information, du havde brug for (n=186)



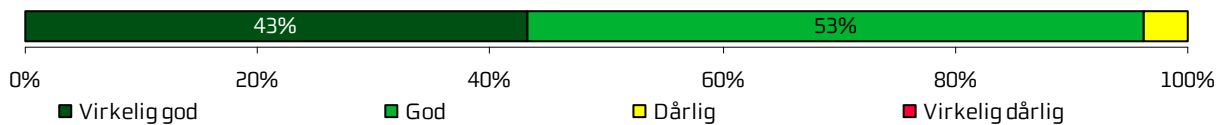
Modtaget skriftlig information (n=135)



Vurdering af skriftlig information (n=88)



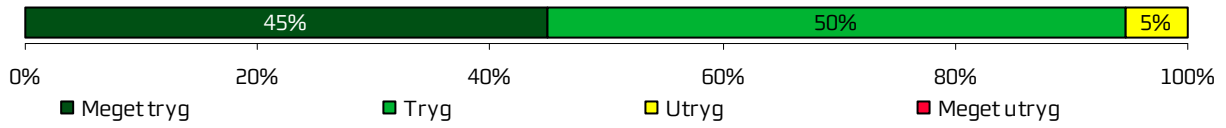
Vurdering af mundtlig information (n=185)



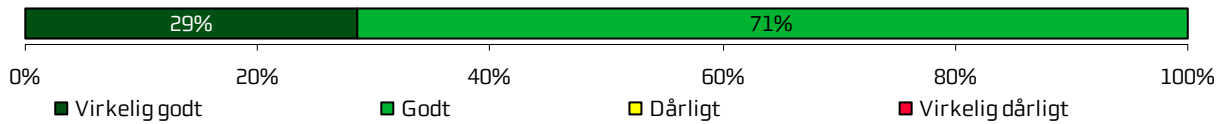
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	96 %	-	97 %	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	76 %	67 %	79 % *	56 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	95 %	94 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	95 %	99 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

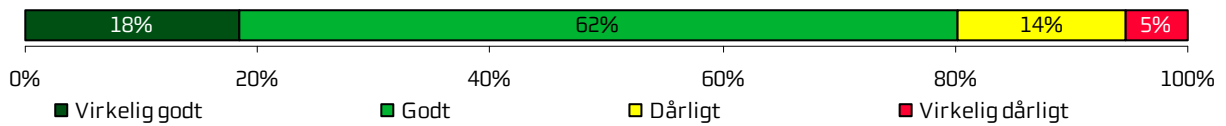
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=187)



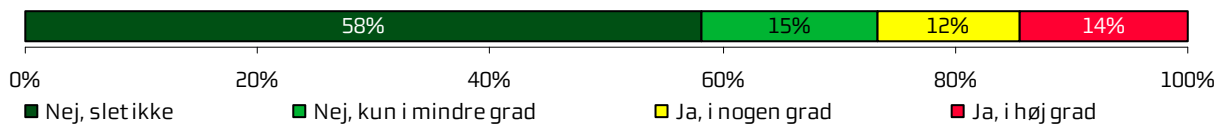
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=76)



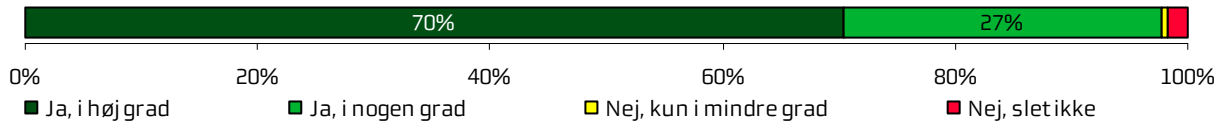
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=146)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	92 %	98 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	98 %	97 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	81 %	76 %	93 % *	74 %	83 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	73 %	72 %	81 %	65 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=176)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	97 %	94 %	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, 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 kommentarfelter. 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 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 eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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 kommentarfelderne 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) 48 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	48%	100%
Køn		
Mand	56%	54%
Kvinde	44%	46%
Aldersgruppe		
Under 20 år	4%	4%
20-39 år	23%	35%
40-59 år	45%	43%
60-79 år	26%	17%
80 år eller derover	3%	1%

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"²

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk", "Meget utryk"

"**Ja**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	192		100%	
Køn				
Mand	107		56%	
Kvinde	85		44%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	8		4%	
20-39 år	44		23%	
40-59 år	86		45%	
60-79 år	49		26%	
80 år eller derover	5		3%	
Skema udfyldt af				
Patienten	174		94%	
Pårørende	11		6%	
Modersmål				
Dansk	146		77%	
Ikke dansk	43		23%	

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	58	2	0	172	14
Køn						
Mand	46	52	2	0	99	5
Kvinde	32	66	3	0	73	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	71	0	0	7	1
20-39 år	32	68	0	0	38	6
40-59 år	45	50	5	0	78	6
60-79 år	42	58	0	0	45	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	57	3	0	159	12
Pårørende	33	67	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	43	54	3	0	133	9
Ikke dansk	32	68	0	0	38	5

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	44	55	2	0	187
Køn					
Mand	48	51	1	0	105
Kvinde	39	59	2	0	82
Aldersgruppe					
Under 20 år	63	25	13	0	8
20-39 år	40	60	0	0	43
40-59 år	49	48	2	0	85
60-79 år	34	66	0	0	47
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	45	53	2	0	172
Pårørende	30	70	0	0	10
Modersmål					
Dansk	46	52	2	0	144
Ikke dansk	38	62	0	0	42

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	68	2	0	186
Køn					
Mand	34	64	2	0	106
Kvinde	25	73	3	0	80
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	63	0	0	8
20-39 år	29	69	2	0	42
40-59 år	33	64	2	0	84
60-79 år	23	75	2	0	48
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	29	68	2	0	171
Pårørende	50	50	0	0	10
Modersmål					
Dansk	28	69	3	0	144
Ikke dansk	39	61	0	0	41

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	65	1	0	187
Køn					
Mand	40	59	1	0	105
Kvinde	27	73	0	0	82
Aldersgruppe					
Under 20 år	75	25	0	0	8
20-39 år	37	63	0	0	43
40-59 år	35	64	1	0	85
60-79 år	23	77	0	0	47
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	33	67	1	0	172
Pårørende	50	50	0	0	10
Modersmål					
Dansk	31	69	1	0	143
Ikke dansk	47	53	0	0	43

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	51	2	1	189
Køn					
Mand	58	40	2	0	105
Kvinde	32	65	1	1	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	8
20-39 år	41	57	2	0	44
40-59 år	52	45	1	1	84
60-79 år	43	55	2	0	49
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	47	51	2	1	171
Pårørende	36	64	0	0	11
Modersmål					
Dansk	49	49	1	1	144
Ikke dansk	40	57	2	0	42

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	99	1	159	31
Køn				
Mand	99	1	89	17
Kvinde	99	1	70	14
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	8	0
20-39 år	100	0	36	8
40-59 år	99	1	75	11
60-79 år	97	3	36	12
80 år eller derover	-	-	4	0
Skema udfyldt af				
Patienten	99	1	144	30
Pårørende	100	0	9	1
Modersmål				
Dansk	99	1	119	26
Ikke dansk	97	3	38	5

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	74	9	1	148	7
Køn						
Mand	17	76	7	0	84	3
Kvinde	16	70	13	2	64	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	75	0	0	8	0
20-39 år	17	67	17	0	30	5
40-59 år	15	78	6	1	72	2
60-79 år	18	74	9	0	34	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	15	75	9	1	136	4
Pårørende	29	43	29	0	7	2
Modersmål						
Dansk	16	75	8	1	114	3
Ikke dansk	19	66	16	0	32	4

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	22	22	22	34	134	23
Køn						
Mand	24	26	22	28	72	16
Kvinde	21	16	21	42	62	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	33	0	50	6	2
20-39 år	17	30	20	33	30	5
40-59 år	21	18	26	34	61	14
60-79 år	33	15	21	30	33	2
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	20	23	36	120	22
Pårørende	25	38	13	25	8	1
Modersmål						
Dansk	18	18	23	40	99	18
Ikke dansk	33	33	15	18	33	5

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	11	82	7	1	179	7
Køn						
Mand	11	83	7	0	104	2
Kvinde	12	80	7	1	75	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	100	0	0	8	0
20-39 år	17	79	5	0	42	1
40-59 år	11	76	11	1	80	5
60-79 år	9	89	2	0	45	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	83	7	1	163	7
Pårørende	30	70	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	8	84	7	1	137	6
Ikke dansk	22	73	5	0	41	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	32	19	131
Køn				
Mand	45	38	17	76
Kvinde	55	24	22	55
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	52	24	24	33
40-59 år	54	30	16	61
60-79 år	33	48	18	33
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	49	31	20	119
Pårørende	29	57	14	7
Modersmål				
Dansk	45	34	22	101
Ikke dansk	66	24	10	29

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

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)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	33	17	58
Køn				
Mand	44	42	14	36
Kvinde	59	18	23	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	50	28	22	18
40-59 år	52	40	8	25
60-79 år	38	31	31	13
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	53	29	18	51
Pårørende	20	60	20	5
Modersmål				
Dansk	50	32	18	44
Ikke dansk	50	36	14	14

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	76	24	0	0	46	2
Køn						
Mand	73	27	0	0	30	1
Kvinde	81	19	0	0	16	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	67	33	0	0	12	2
40-59 år	74	26	0	0	23	0
60-79 år	89	11	0	0	9	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	22	0	0	41	1
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	81	19	0	0	36	0
Ikke dansk	60	40	0	0	10	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	55	5	1	172	16
Køn						
Mand	41	54	4	1	97	8
Kvinde	37	56	7	0	75	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	50	13	0	8	0
20-39 år	45	47	8	0	38	5
40-59 år	45	49	5	1	80	5
60-79 år	23	74	2	0	43	5
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	54	6	1	158	14
Pårørende	38	63	0	0	8	2
Modersmål						
Dansk	40	52	7	1	130	13
Ikke dansk	38	63	0	0	40	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	4	90	6	189
Køn				
Mand	5	92	4	106
Kvinde	2	88	10	83
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	88	13	8
20-39 år	7	86	7	44
40-59 år	5	91	5	85
60-79 år	0	94	6	48
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	2	91	7	174
Pårørende	11	89	0	9
Modersmål				
Dansk	1	93	6	145
Ikke dansk	14	81	5	42

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	4	88	8	93	95
Køn					
Mand	6	91	4	54	51
Kvinde	3	85	13	39	44
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	83	17	6	2
20-39 år	4	88	8	26	18
40-59 år	8	87	5	39	46
60-79 år	0	89	11	19	28
80 år eller derover	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af					
Patienten	4	88	9	82	90
Pårørende	0	100	0	8	2
Modersmål					
Dansk	2	89	10	63	82
Ikke dansk	10	87	3	30	12

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	72	24	4	1	187	3
Køn						
Mand	79	18	3	0	104	2
Kvinde	64	30	5	1	83	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	25	0	0	8	0
20-39 år	69	24	7	0	42	2
40-59 år	73	22	3	1	86	0
60-79 år	77	23	0	0	47	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	23	4	1	171	3
Pårørende	60	40	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	75	22	3	1	142	3
Ikke dansk	65	28	7	0	43	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	25	1	0	180	9
Køn						
Mand	82	17	1	0	103	3
Kvinde	64	35	1	0	77	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	86	14	0	0	7	1
20-39 år	66	34	0	0	41	3
40-59 år	78	19	2	0	83	2
60-79 år	70	30	0	0	46	2
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	26	1	0	164	9
Pårørende	80	20	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	75	24	1	0	138	7
Ikke dansk	73	28	0	0	40	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	33	11	3	183	6
Køn						
Mand	60	28	10	2	103	2
Kvinde	44	39	13	5	80	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	38	38	0	8	0
20-39 år	45	40	7	7	42	2
40-59 år	60	32	6	2	82	4
60-79 år	53	26	19	2	47	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	31	11	3	168	5
Pårørende	11	78	11	0	9	1
Modersmål						
Dansk	56	31	11	2	140	4
Ikke dansk	44	39	10	7	41	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	30	3	3	175	15
Køn						
Mand	68	27	3	2	101	5
Kvinde	55	35	4	5	74	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	29	0	14	7	1
20-39 år	45	48	3	5	40	4
40-59 år	71	24	3	3	80	6
60-79 år	66	25	7	2	44	4
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	28	4	4	160	14
Pårørende	33	67	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	71	23	2	4	134	11
Ikke dansk	36	54	8	3	39	4

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	62	33	4	1	164	25
Køn						
Mand	70	27	2	1	94	11
Kvinde	51	41	6	1	70	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	83	17	0	0	6	2
20-39 år	47	42	8	3	36	8
40-59 år	68	29	3	1	77	8
60-79 år	63	34	2	0	41	7
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	32	4	1	150	23
Pårørende	44	56	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	65	29	5	2	126	18
Ikke dansk	53	47	0	0	36	7

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	91	9	187
Køn			
Mand	92	8	105
Kvinde	89	11	82
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	8
20-39 år	91	9	43
40-59 år	90	10	86
60-79 år	91	9	46
80 år eller derover	-	-	4
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	171
Pårørende	100	0	10
Modersmål			
Dansk	91	9	142
Ikke dansk	91	9	43

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	53	20	7	15	2
Køn						
Mand	33	50	17	0	6	2
Kvinde	11	56	22	11	9	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	25	38	25	13	8	1
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	53	20	7	15	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	18	55	18	9	11	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	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	64	24	10	1	172	10
Køn						
Mand	65	23	11	1	94	6
Kvinde	63	26	10	1	78	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	13	13	0	8	0
20-39 år	67	21	10	3	39	3
40-59 år	58	30	10	1	79	4
60-79 år	71	19	10	0	42	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	25	10	1	158	9
Pårørende	50	25	25	0	8	1
Modersmål						
Dansk	66	23	10	1	134	4
Ikke dansk	61	25	11	3	36	6

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	61	8	0	104	44
Køn						
Mand	36	57	7	0	61	22
Kvinde	26	65	9	0	43	22
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	43	52	4	0	23	8
40-59 år	35	56	8	0	48	22
60-79 år	18	71	11	0	28	12
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	31	61	9	0	94	43
Pårørende	33	67	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	32	59	9	0	79	39
Ikke dansk	29	67	4	0	24	5

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	65	30	4	2	186
Køn					
Mand	71	25	2	2	105
Kvinde	57	36	6	1	81
Aldersgruppe					
Under 20 år	63	25	13	0	8
20-39 år	45	48	5	2	44
40-59 år	73	21	4	2	85
60-79 år	70	28	2	0	46
80 år eller derover	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	66	29	4	1	170
Pårørende	40	50	0	10	10
Modersmål					
Dansk	66	30	4	0	142
Ikke dansk	60	28	5	7	43

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	68	32	135	55
Køn				
Mand	75	25	76	30
Kvinde	59	41	59	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	33	67	6	2
20-39 år	68	32	31	13
40-59 år	80	20	64	22
60-79 år	50	50	32	16
80 år eller derover	-	-	2	2
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	124	50
Pårørende	86	14	7	3
Modersmål				
Dansk	67	33	103	42
Ikke dansk	74	26	31	12

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	67	2	0	88	2
Køn						
Mand	35	64	2	0	55	1
Kvinde	24	73	3	0	33	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	35	60	5	0	20	1
40-59 år	32	68	0	0	50	1
60-79 år	14	79	7	0	14	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	67	1	0	81	1
Pårørende	20	80	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	33	66	1	0	67	0
Ikke dansk	24	71	5	0	21	2

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	43	53	4	0	185
Køn					
Mand	44	52	4	0	103
Kvinde	43	54	4	0	82
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	63	13	0	8
20-39 år	42	56	2	0	43
40-59 år	45	52	4	0	85
60-79 år	44	51	4	0	45
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	45	51	4	0	169
Pårørende	10	90	0	0	10
Modersmål					
Dansk	45	50	4	0	141
Ikke dansk	35	63	2	0	43

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	45	50	5	0	187
Køn					
Mand	47	49	5	0	105
Kvinde	43	51	6	0	82
Aldersgruppe					
Under 20 år	63	38	0	0	8
20-39 år	38	55	7	0	42
40-59 år	49	45	6	0	85
60-79 år	42	54	4	0	48
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	46	49	5	0	171
Pårørende	20	70	10	0	10
Modersmål					
Dansk	48	48	5	0	143
Ikke dansk	36	57	7	0	42

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	71	0	0	35	12	138
Køn							
Mand	20	80	0	0	20	11	73
Kvinde	40	60	0	0	15	1	65
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	8
20-39 år	27	73	0	0	15	3	25
40-59 år	36	64	0	0	14	4	66
60-79 år	20	80	0	0	5	5	36
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	30	70	0	0	27	10	133
Pårørende	40	60	0	0	5	2	2
Modersmål							
Dansk	12	88	0	0	17	8	117
Ikke dansk	44	56	0	0	18	4	20

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	62	14	5	76	111
Køn						
Mand	19	70	7	5	43	61
Kvinde	18	52	24	6	33	50
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	5
20-39 år	23	50	18	9	22	22
40-59 år	18	62	15	6	34	50
60-79 år	14	79	7	0	14	33
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	22	59	14	5	64	107
Pårørende	0	71	14	14	7	3
Modersmål						
Dansk	20	57	17	7	46	96
Ikke dansk	18	68	11	4	28	15

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	15	12	14	146	39
Køn						
Mand	62	16	8	15	89	16
Kvinde	53	14	19	14	57	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	0	14	14	7	1
20-39 år	57	14	14	14	28	15
40-59 år	61	14	9	16	74	8
60-79 år	51	20	17	11	35	13
80 år eller derover	-	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	13	12	15	134	36
Pårørende	43	43	14	0	7	2
Modersmål						
Dansk	65	15	9	11	110	31
Ikke dansk	35	15	24	26	34	8

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	27	1	2	176	9
Køn						
Mand	77	21	0	2	102	3
Kvinde	61	36	1	1	74	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	63	38	0	0	8	0
20-39 år	66	29	3	3	38	5
40-59 år	74	24	0	1	82	2
60-79 år	69	29	0	2	45	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	71	27	1	2	162	9
Pårørende	56	44	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	72	26	1	1	137	7
Ikke dansk	64	33	0	3	39	2

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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			8
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			8
Pleje			3
Relationer til personale			10
Ventetid			1

Infektionsmedicinsk Afd. Q

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Q-Amb.	Modtagelsen
1	Der er lidt ventetid ved skranken, når man kommer.	God
4	Kun lidt med ventetid ved blodprøvetagning.	Virkelig god
5	God.	God
6	Blev modtaget på Afdeling Q, Skejby Sygehus, og der er altid smil på!	Virkelig god
7	God og smilende modtagelse! Men RIGTIG dårligt indtryk af sekretær/sygeplejerske bag skranken! Hun ser så sur ud og er SLET SLET SLET ikke serviceminded! Hverken da jeg kom, eller da jeg gik.	God
9	En af de gange, jeg var der, skulle jeg stå meget længe og vente, på at nogen fik tid til at snakke med mig (på trods af at der var tre personer bag skranken).	God
11	Damen i receptionen var meget venlig og effektiv.	Virkelig god
13	Søde, imødekommende og professionelle.	Virkelig god
14	I de første par måneder i mit forløb, som endnu ikke er slut, havde jeg mange flere forskellige læger, men nu har jeg en læge primært og evt. andre specialister.	God
15	Næh...	Virkelig god
17	Personalet er altid imødekommende og virker personligt interesseret.	Virkelig god
18	Jeg kom lidt for sent, men fik en god behandling og smil hele vejen igennem, og ventede ikke længe.	Virkelig god
20	Der er altid en rar stemning.	God
25	Det er en rigtig god afdeling.	Virkelig god
26	Jeg undrede mig over, at en læge [i vinter] ender en konsultation konkluderende, at afdelingen ikke fandt noget galt i mine prøver, men nogle uger senere fik jeg brev fra en læge NN på samme afdeling om, at jeg har en immundefekt. Noget utrygt, at samme afdeling kommer til så forskellige konklusioner.	Virkelig god
28	Der er god modtagelse. Personalet forklarer godt.	God
29	Der var ingen ventetid, så det var virkelig positivt.	Virkelig god
32	Jeg synes, at det er godt. Jeg ventede ikke lang tid.	God
33	Kommer så forholdsvis ofte, at jeg kender mange af ansigterne, og derved oplever det som noget meget naturligt og afslappet. Jeg ved, hvor jeg skal henvende mig umiddelbart, og bruger ikke ressourcer på at skulle lede efter nogen/noget.	God
37	Meget upersonligt. Man fornemmer, at man bare er én i køen.	Dårlig
39	Altid søde, smilende, imødekommende personale. Man føler sig som om, man er deres eneste patient. Man føler sig respekteret og betydningsfuld.	Virkelig god
46	Receptionisten var svær at komme i kontakt med. Jeg følte mig ikke velkommen, følte nærmest jeg forstyrrede hendes arbejde.	Virkelig dårlig
53	Jeg havde tiltrådt at vente seks uger på at tale med en bestemt læge, der så ikke var tilstede ved fremmødet.	Dårlig

	54	Super god og venlig betjening. God information.	Virkelig god
	59	Forberedt og informativ.	Virkelig god
	62	Vi stod lidt lang tid og ventede, selvom der ikke var andre end os!	God
	65	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem [flere] år og kender personalet. Nogle gennem stort set hele perioden. De kender mig og min personlighed.	Virkelig god
	67	Vil bare sige, at sygeplejerske NN er en ekstra rar og vidunderlig person. Har sjældent mødt rarere person, som er ægte.	God
	68	God.	God
	70	Receptionisten var ikke til stede. Ventede i laaang tid. Fik ikke en særlig god modtagelse. Det virkede som om, man var lidt til besvær. Har ikke oplevet det før, men det var så markant, at man ikke kunne undgå at mærke det.	God
	71	Man bliver altid modtaget af rigtig venligt personale i receptionen.	Virkelig god
	74	Det er noget tid siden, jeg har besøgt Ambulatoriet, da jeg er en del af ungegruppen.	God
	76	Det sidste besøg var ikke et ordinært besøg i ambulatoriet, men et forsøgsprojekt jeg har deltaget i, hvorfor mine svar er taget ud fra dette besøg.	God







Infektionsmedicinsk Afd. Q
Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Q-Amb.	Fejlhåndtering
3	Ingen.	Uoplyst
8	Læge havde svært ved at lægge en venflon. Tre forsøg.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Noget med at tælle uger. Ikke nogen stor fejl.	Virkelig godt
30	1) Brev med meddelelse om, at jeg ville få resultater af undersøgelse på en bestemt dag, men jeg var ikke indkaldt til undersøgelsen. 2) Afventede resultat som aftalt, men lægen ringede for sent.	Godt
36	Nogle gange tages der forhastede beslutninger om behandling i stedet for, at man tager en ny blodprøve og kigger denne efter. Har oplevet før, at blodprøver kan svinge meget.	Dårligt
41	Jeg havde sendt [prøver] ind, hvilket lægen ikke vidste samt ikke kunne finde svar på på computer.	Dårligt
49	Der var [bestilt undersøgelse] til en dato. Da jeg mødte frem, var tiden udsat tre uger, uden at jeg havde fået besked. Måtte derfor køre forgæves. Lægen i ambulatoriet var særdeles dygtig og havde sat sig ind i min indlæggelse. Det var [lægen], som reelt fandt ud af, hvad jeg fejlede.	Godt
50	Fordi jeg mødte op, oven i købet efter speciel aftale, til en efterbehandling, havde man "glemt" at skrive min tid op. Derfor måtte vi tage hjem med uforrettet sag.	Godt
51	Der må have været fejl på medicinen, fordi jeg får det dårligere og dårligere. Og jeg har ikke fået skiftet medicinen endnu. De kan heller ikke fortælle mig, hvad der er galt, eller om jeg fejler noget andet.	Dårligt
54	Struktureret.	Uoplyst
55	En gang, meget kludder i organisationen af forskellige sygehusbesøg. (Tiderne passede ikke sammen m.v.) En gang, manglende kendskab om hvad et andet sygehus kunne gøre for mig. Fejlhenvi- sning.	Virkelig godt
56	Mit ophold på Skejby varede [nogle] uger på [forskellige afdelinger]. Små kommunikationsfejl er vel umuligt [at undgå], men ikke noget der var irriterende.	Virkelig godt
60	Kun én gang. En manglende blodprøve, der har betydet, at jeg måtte komme igen, og da det samme svar også manglede ved en undersøgelse på en anden afdeling, kom min medicinering der i uorden.	Godt
65	Svar på blodprøver manglede at blive taget eller var forsinket.	Godt
72	Nej, ingen.	Uoplyst
73	Hun havde ikke forstand på EKG-maskinen, så hun kunne ikke få den til at fungere hurtigt nok.	Virkelig dårligt
77	Forveksling mellem ambulant, og indlagt i den systemiske rapportering.	Godt

Infektionsmedicinsk Afd. Q

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Q-Amb.	Samlet indtryk
1	En god oplevelse.	Godt
2	Generelt godt forløb. Dog lidt forvirrende med forskellige personer fra gang til gang (som havde lidt forskellige tilgange/syn). Samt at jeg blev indkaldt til kontrol, selvom jeg stod til at være afsluttet ved fremmøde.	Godt
3	Kommunikation og behandling god.	Virkelig godt
7	Godt at lægen havde interesse i, at jeg ikke skulle have det dårligt (jeg har nåleskræk), da jeg blev sendt til blodprøve efterfølgende. Han informerede afdelingen med ansvar for blodprøve om, at jeg ikke var glad for nåle.	Godt
8	Jeg mener ikke, at det absolut skal være en læge, som lægger en venflon. Det kunne nemt gøres af en sygeplejerske, og derved forhindre unødigt ventetid.	Virkelig godt
9	Ud over at jeg slet ikke føler, at jeg er blevet mere rask, så nej, ingen kommentarer.	Dårligt
10	Jeg har savnet information om, hvad der skulle ske, hvis ikke forløbet med medicin kunne kurere den aktuelle [sygdom].	Godt
14	Jeg er virkelig tilfreds med måden, jeg er blevet mødt, og [har fået] forklaret alt det, jeg gerne ville vide.	Virkelig godt
15	Niks.	Virkelig godt
21	Jeg ville ønske, at jeg kunne få flere detaljerede oplysninger om min helbredssituation. Det ville være rart, hvis jeg kunne få detaljerede resultater af blodprøver eller andre prøveresultater sammen med forklaringer. Normalt bliver jeg informeret om blodprøveresultater en måned efter prøven, og det ville være dejligt, hvis jeg kunne få resultaterne med posten inden da, så jeg kunne stille spørgsmål og få afklaret tvivl ved mine månedlige aftaler med min læge.	Virkelig godt
22	Jeg har kun rosende ord til alle på Afdeling Q.	Virkelig godt
23	Bliver altid mødt med et smil. :-)	Virkelig godt
27	Jeg har i flere år været patient i ambulatoriet og har kun haft positive oplevelser.	Virkelig godt
28	Jeg synes, det gør rigtig godt, og jeg er meget glad for det hele.	Godt
29	Jeg fik at vide, at der ikke var noget unormalt i afføringsprøverne. Skulle det ske igen, måtte jeg henvende mig (gerne med "dyret").	Godt
31	De skal være gode til at informere patienten, når personaler eller lægen ikke er på arbejde. Også hvis de er andre steder.	Godt
32	Ja. Mit behandlingsforløb. Meget tilfreds.	Virkelig godt
34	Jeg er stadig syg. Ingen kommentarer :-)	Uoplyst
38	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
39	Meget nærværende og indlevende personale.	Virkelig godt
43	Har [en anden lidelse] og det tog de hensyn til. Havde vist kontakt med min speciallæge.	Godt
52	Nej.	Virkelig godt
57	Jeg har være meget glad for hele forløbet, især efter at det flyttede fra Marselisborg Hospital, og det har været den samme læge langt hen ad vejen, der har fulgt mig. Hele forløbet har	Godt

- været over [mange] år, så kan kun anbefale, at alle patienter har samme læge under deres behandling. Det giver større tryghed.
-  60 Jeg er også i behandling på en anden afdeling og kunne tænke mig, at de to afdelinger samarbejdede mere. Men måske gøre de det, uden at jeg ved det. Virkelig godt
-  61 Lægen var meget pædagogisk og god til at formidle. Han oversatte lægefaglige udtryk for mig, som jeg godt nok kendte, da han skulle beskrive, hvad jeg blev undersøgt for, for to uddannelseslæger! Han udmærkede sig ved at sikre sig, at jeg ikke havde yderligere spørgsmål, da han ringede vedrørende blodprøveresultaterne. Uoplyst
-  63 Der skulle tages en blodprøve, som jeg blev indkaldt til efterfølgende. Det skulle være sket samtidig! Uoplyst
-  69 Har fået super behandling igennem hele forløbet. Stor ros. Virkelig godt
-  75 Ventetid. Godt
- Uvished
- Lang svartid.
-  76 Som beskrevet først var dette besøg et projekt, hvor lægen som sådan ikke var ansat på [afdelingen]. Men han var bestemt akkurat ligeså okay som de øvrige ansatte []. Man er altid velkommen og føler sig aldrig til besvær. Jeg har kun ros og atter ros til samtlige personalegrupper på [] ambulatoriet. De er meget professionelle. Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Afd. Q

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

ID	Kommentarer - Q-Amb.	Samlet indtryk
2	Jeg syntes, det var forskelligt fra gang til gang alt efter hvem, jeg talte med. Hos nogle fik jeg virkelig god information, andre gange lidt modstridende/manglende.	Godt
7	Kontaktlægen NN var meget kompetent i sin behandling/håndtering af mig. Hun informerede mig om alle nødvendige ting og virker særligt sympatisk! Et smil koster ikke noget, og det får en patient som mig til at føle mig rigtig godt tilpas og taget hånd om.	Godt
9	Ville gerne have fået at vide, hvad der blev gjort for mig, så mine besøg ikke virkede/virker så meningsløse.	Dårligt
19	Kan ikke læse.	Virkelig godt
24	Jeg fik et telefonnummer, som jeg altid kunne ringe til, men da jeg ringede op, virkede det ikke.	Virkelig godt
26	Den store information, jeg fik om hjemmebehandling med [speciel medicin], var et ringbind udarbejdet af producenten. Den manglede meget en trin-for-trin instruktion i proceduren, når man skal give sig selv gammaglobulin. Det er svært at huske alle trin, når man kun får dem mundtligt.	Virkelig godt
28	Meget fint.	Godt
29	Jeg synes, hele forløbet har været ok.	Godt
32	Det er rigtig godt.	Virkelig godt
33	Oplever stort set altid, at der er tid/plads til at få talt om alle aktuelle aspekter ved samtale med læge/sygeplejersker/sekretær. Igen følelsen af det "kendte" og dygtige rutiner med plads til ekstra opmærksomhed, når påkrævet.	Godt
35	Jeg modtog udskrift af min journal efter kun to dage. Det synes jeg er forbilledligt!!	Virkelig godt
37	Tre personer var involveret. Fik aldrig fornemmelse af, hvem der havde det endelige patient-ansvar/kontakt.	Godt
38	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
39	Topklasse.	Virkelig godt
41	Dog er det svært at forstå,, at jeg skal komme på hospital for at få svar på afføringsprøver. Dette kunne være sket på mail, brev eller telefon. Spild af ressourcer.	Godt
49	Dårlig reception. Meget dygtig og samvittighedsfuld læge.	Godt
53	Den læge, der erstattede den læge, jeg havde bedt om og ventet på, virkede forberedt og velinformeret.	Godt
76	Jeg syntes bestemt, der blev gjort meget ud af at forklare alle aspekter omkring dette besøg.	Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Afd. Q

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










ID	Kommentarer - Q-Amb.	Samlet indtryk
14	Jeg er utryg, fordi jeg endnu ikke er afklaret med, hvad jeg fejler. Er stadig i undersøgelsesprocessen.	Virkelig godt
15	Næh.	Virkelig godt
18	Kommunikationen mellem ambulatoriet og min egen læge kiksede fuldstændig i første omgang. Hun fik ikke fat i, at jeg skulle henvises, og jeg opsamlede unødvendigt døgnurin i tre hele døgn. Samt brugte jeg over 200 kr. på beholdere, igen unødvendigt. En meget frustrerende start på et ellers behageligt forløb.	Godt
28	Jeg ved ikke, men efter min operation begyndte jeg at sove mindre.	Godt
38	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
43	Men det påvirker mig jo, at have [min sygdom]. Men ikke noget med jer at gøre.	Godt
46	Ved blodprøvetagning var der ventetid trods ingen kø. Blev ikke informeret om ventetid. Dårlig modtagelse. Ingen kom, måtte selv gå rundt og finde en person.	Godt
48	Svarene er givet efter to forundersøgelser.	Godt
55	En gang arrogance over nogle spørgsmål jeg stillede (de passede ikke i fagpersonens verdensbillede).	Godt
60	Jeg har stor tillid til min kontaktlæge og afdelingens faglige kvalifikationer. Jeg har altid kunnet kontakte ambulatorium imellem besøg, hvilket jeg sætter stor pris på.	Virkelig godt
66	Har blot været i Q-amb. pga. []skade på arbejde på Aarhus Universitetshospital Skejby. Har aldrig været i venteværelset, men kommet til med det samme.	Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Afd. Q

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

ID	Kommentarer - Q-Amb.	Samlet indtryk
1	Jeg har haft en virkelig god oplevelse og kun haft glade stunder i mine besøg.	Godt
7	Rigtig godt personale i form af sygeplejersker og læger. Men særligt sekretærene bag skranken er med til at trække HELE oplevelsen ned! Mit første besøg i ambulatoriet var generelt "godt", i stedet for "rigtig godt", fordi jeg ikke kunne komme over, hvor LIDT serviceminded sekretæren var, da jeg henvendte mig. Ikke så meget som et halvt, skævt smil. Inden jeg gik efter besøget hos lægen, skulle jeg have hende til at finde mig en tid til næste besøg. Der var tonelejet og væremåden fuldstændigt samme, som da jeg ankom. Mit andet besøg var endnu værre. Jeg ankom 15 minutter før tid for at være på den sikre side. Der var INGEN bag skranken at henvende sig til. Der var ingen skilte eller noget, der fortæller om, hvornår personalet kommer tilbage, og om de måske var til frokostpause. Ingenting. Der var en kvinde i lokalet bag ved skranken, hvor døren var åben, og jeg lavede lyde, så hun måske kunne komme ud og informere mig om hvordan og hvorledes, men hun blev bare siddende. Jeg stod der i hele fem minutter bag ved skranken og besluttede mig derefter bare at sætte mig til at vente i venteværelset. To minutter efter ankom en ældre dame og gjorde det samme som jeg. Kiggede forvirret rundt og forsøgte at finde noget personale. Hun fik øje på mig og spurgte mig, om jeg vidste, hvor folk var. Jeg svarede nej. Damen var desværre ikke så tålmodig og bankede højtlydt på skranken og sagde højt "HALLO". Dette gjorde hun to gange, inden kvinden i lokalet bag skranken kom ud og spurgte: "Kan jeg hjælpe dig?" Først der fik vi at vide, at sekretæren kom tilbage om fem minutter. Den ældre dame blev meget irriteret og sagde, at det var meget ubehøvet, at der ikke er informationer om, hvornår personalet kom tilbage, og evt. hvorfor de var væk. [Relationer til personale]	Godt
12	Jeg synes, at atmosfæren var hyggelig, varm og afslappet, og der var renere i forhold til andet sygehus, hvor jeg tidligere har gået. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Dejligt venteværelse, fordi der er god plads mellem stolene (så man ikke sidder klods op ad hinanden). [Fysiske rammer]	Godt
20	Jeg synes at kontaktpersonen NN er fantastisk, og jeg følte mig 100 procent tryk ved hende. Jeg savnede, at man, i perioder med mindre kontakt til ambulatoriet, fik et opkald engang imellem. Det er jo en kendt sag, at en sideeffekt af medicinen er selvmordstanker, som kan komme fra det ene øjeblik til det andet. Når man så ikke har kontakt med ambulatoriet i halvanden måned, kan det være ret farligt. Jeg savnede også i høj grad, at sidste medicindag blev markeret på en eller anden måde. Eksempelvis med et opkald eller en mail fra ambulatoriet. Det er jo en stor dag for patienten. Jeg hørte intet, og det var lidt skuffende. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Virkelig godt
26	Ambulatoriet konkluderede [], at mine aktuelle (og tidligere) symptomer ikke skyldes infektion men allergi, og derfor skulle jeg ikke have [en specifik medicin]. Det var helt fint, men jeg fik ingen hjælp til at komme videre i opklaringen af, hvad allergien skyldes. Derfor stod jeg reelt i samme situation, som da jeg kom første gang: uden forklaring på mit problem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Jeg synes, personalet er virkelig kompetente og utroligt venlige og hjælpsomme. Har intet negativt at sige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde noget særlig godt til patienten.	Virkelig godt
34	Jeg er stadig meget, meget syg! :-)	Uoplyst
35	Jeg er meget glad og taknemmelig for at være kommet i kontakt med Afdeling Q og i særdeleshed læge NN. Jeg føler mig i meget kompetent selskab og er blevet mødt med en forbilledlig empati og forståelse. Jeg er særlig imponeret over at være kommet i kontakt med Afdeling Q "uden om systemet", idet min praktiserende læge ikke tog initiativ til at henvise videre. Via [omveje] lykkedes det mig at få kontakt til [afdelingen] og komme til kontrol. Er nu ved at få	Virkelig godt

- hjælp til at få mit liv tilbage []. Mange, mange tak!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- 37 Mere aktivitet i venteværelset ønskes (magasiner mv.).
[Fysiske rammer] Godt
- 38 Godt indtryk af ambulatoriet. Personale er meget venligt, imødekommende og lyttende og gerne hjælper, hvis det er nødvendigt.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 40 Kun at venteværelset og læsestof er kedeligt.
[Fysiske rammer] Godt
- 41 Mener at der var dårlig samarbejde mellem praktiserende læge og ambulatoriet. Jeg skulle selv være meget opsøgende og vedholdende. Det er afskrækkende, når man i forvejen er dårlig.
[Kvalitet i behandling] Godt
- 42 Der var tale om et ret hektisk undersøgelsesforløb med henblik på at finde ud af, hvad jeg fejlede. Det medførte skift mellem adskillige hospitalsafdelinger:
1. De blev tilrettelagt med forbløffende korte ventetider fra afdeling til afdeling, ligesom også ventetiderne på de enkelte afdelinger var, hvad man kunne forvente.
 2. Der blev lyttet til, hvad jeg sagde. Jeg mener således, at jeg selv var stærkt medvirkende til, at jeg blev undersøgt [] på laboratoriet (men jeg kan naturligvis ikke vide, om de andre afdelinger på et eller andet tidspunkt var nået frem til den samme konklusion).
- Som det gerne skulle fremgå af skemaet, er jeg meget godt tilfreds med den behandling, jeg har fået. Mit eneste virkelige kritikpunkt er, at informationsgangen mellem de forskellige afdelinger virkede tung og utilstrækkelig sådan at forstå, at væsentlige oplysninger ikke forelå, når jeg kom til en ny afdeling. Det skal muligvis ses i sammenhæng med de ovenfor omtalte korte ventetider, men alligevel.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]
- 44 Kontaktsygeplejersker burde sparre med læge, før de konkluderer. Det viste sig, at sygeplejersker tog fejl. Lyt til patienten.
[Kvalitet i behandling] Godt
- 45 Jeg vil rose ambulatoriet for den varme modtagelse og dybe forståelse. De virkede rigtig interesserede i, hvordan hele min helbredssituation er, og ikke mindst personlige forhold med hensyn til familie, kæreste og venner i forhold til min sygdom. De skal have den største tak og respekt for deres enorme stykke arbejde!
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 46 God [] læge NN. En servicemindet person ved modtagelsen, så man ikke føler, at man kommer til besvær. Et bedre ringeklokkesystem eller noget lignende ved blodprøvetagningen.
[Relationer til personale] Godt
- 47 Jeg er tilfreds. Virkelig godt
- 54 Lidt kedelig venteværelse og lidt kedelig undersøgelse, men velfungerende. Plus drikkevarer. Kompetente sygeplejersker.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 55 Kontaktpersonen har særlig god evne til at reagere individuelt på ens behov.
[Kontaktperson, Pleje, Relationer til personale] Godt
- 57 Tror ikke, noget kan gøres anderledes. Godt
- 58 Jeg synes, jeg får en meget venlig og menneskelig omsorg fra især min kontaktperson og læge. Føler, de lytter til mig og tager mig alvorligt, når jeg pga. bivirkninger af medicinen synes, at det hele er svært. Er altid parate til at komme med hjælp og gode alternative muligheder for at hjælpe på bivirkningerne.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt

- | | | |
|--|--|---------------|
|  64 | Kan kun skrive tusind tak! Og ros til alle. En taknemmelig patient. | Virkelig godt |
|  65 | Det er pænt og rent, men mangler et væld af planter, springvand, akvarier, m.m. Det vil skabe både ro og liv.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  70 | Bedre ventefaciliteter, bedre service hos receptionisten.
[Fysiske rammer] | Godt |
|  71 | Venligt personale (sygeplejersker, receptionen og lægerne). Man bliver imødekommet på en meget personlig måde, og ikke behandlet som et nummer i rækken. Man føler at man bliver taget alvorligt, hvis man spørger til noget.
[Pleje, Relationer til personale] | Godt |
|  72 | Jeg synes, de gør det rigtig godt. | Godt |
|  76 | Jeg syntes, at det er vigtigt, at ambulatoriet får at vide, at det de gør er rigtig godt, og at jeg som patient er 100 procent tryk ved at komme der. Så tak for det.
[Pleje] | Virkelig godt |
|  77 | Det virker som om kommunikation(ssystemet) internt mellem de ansatte ikke hører på skinner!
[Kommunikation og information] | Godt |
|  78 | Ambulatoriet har behandlet mig godt som patient. | Virkelig godt |
|  79 | Godt med vand og kaffe i ventetiden.
[Fysiske rammer] | 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 afdeling³. 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.

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

