

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

MEA

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.....	93
	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:	416
Besvarelser fra afdelingens patienter:	270
Afdelingens svarprocent:	65%

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).

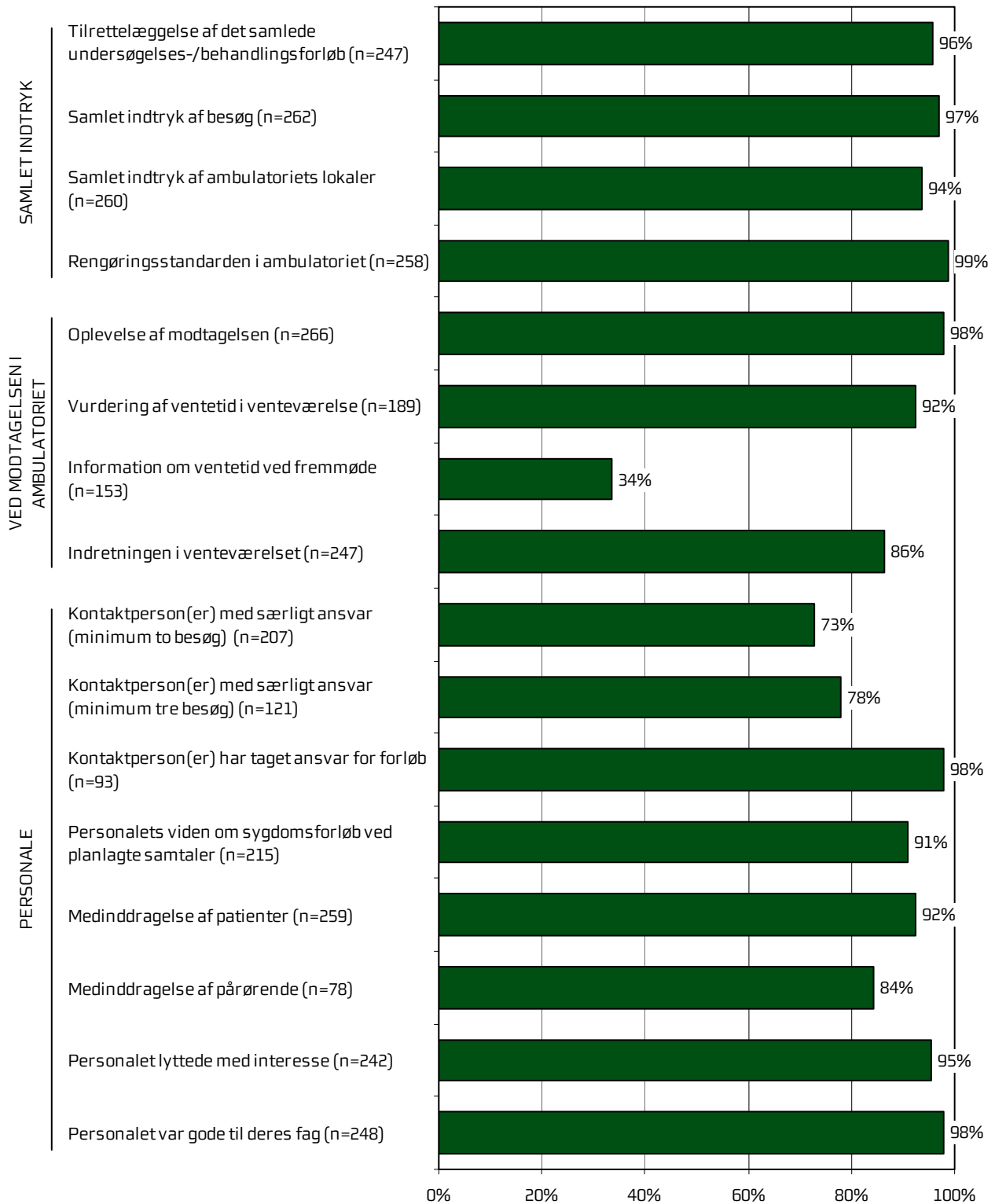
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

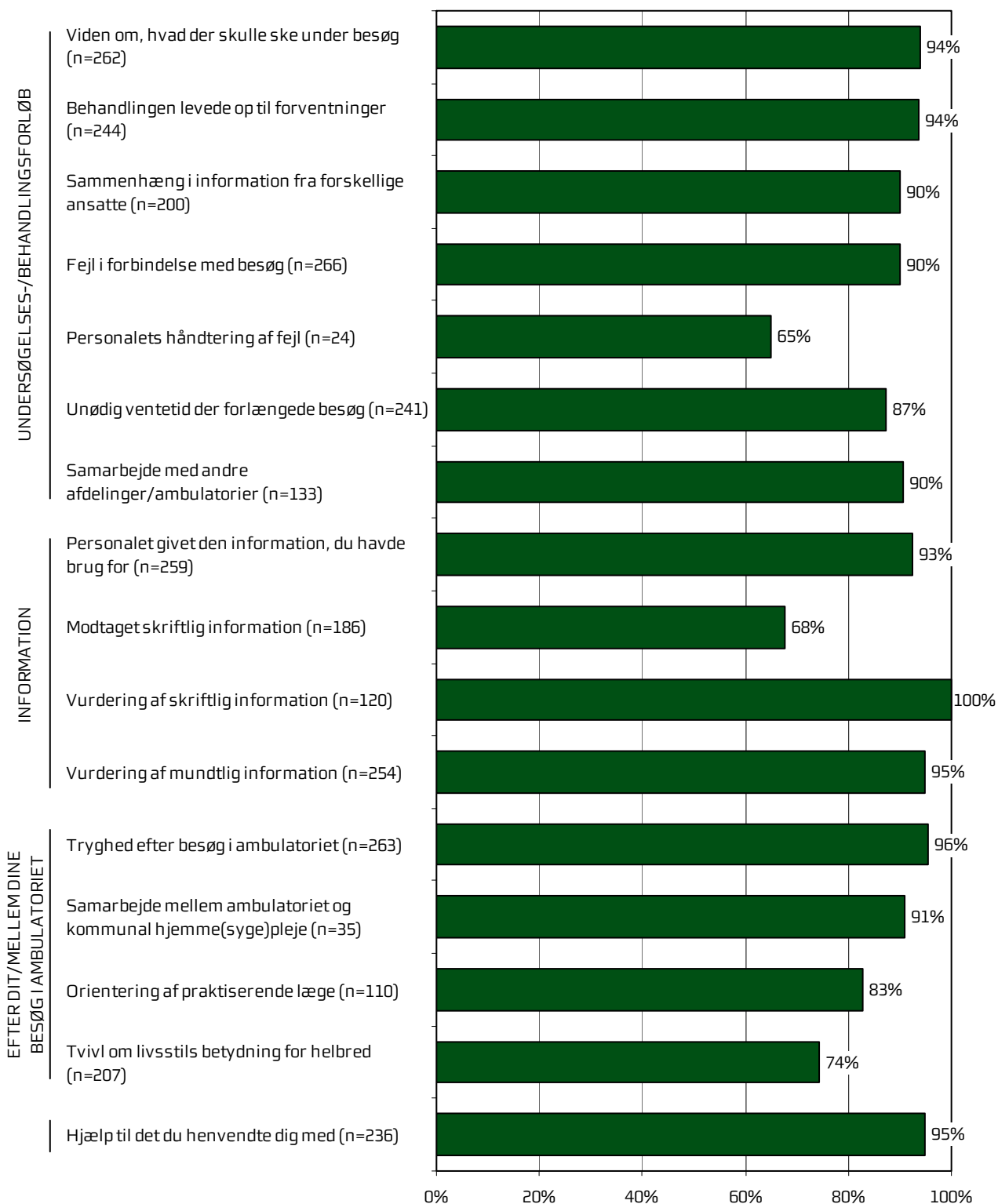
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling C, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M

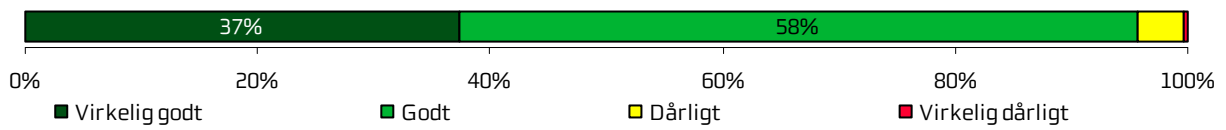
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

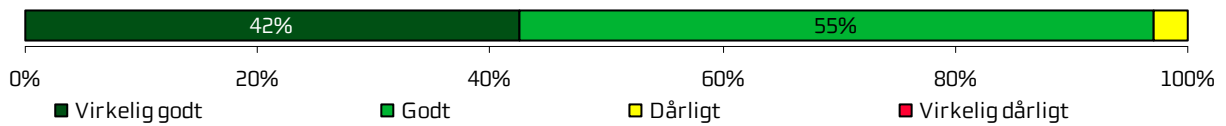
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

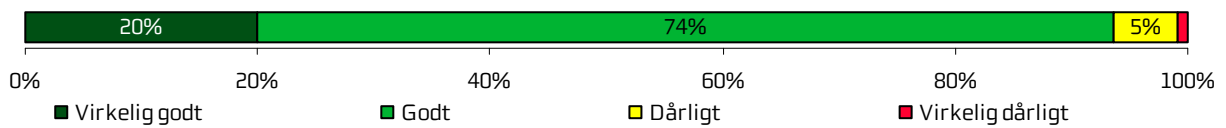
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=247)



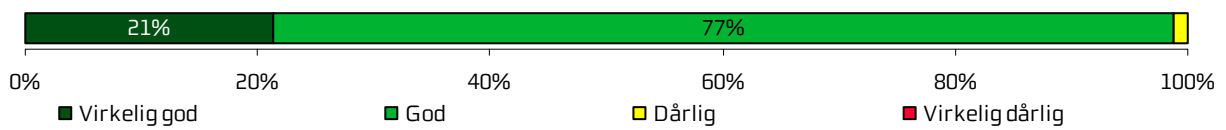
Samlet indtryk af besøg (n=262)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=260)



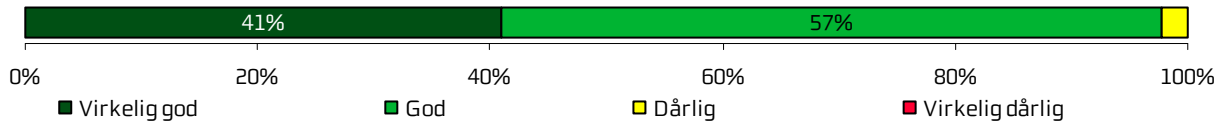
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=258)



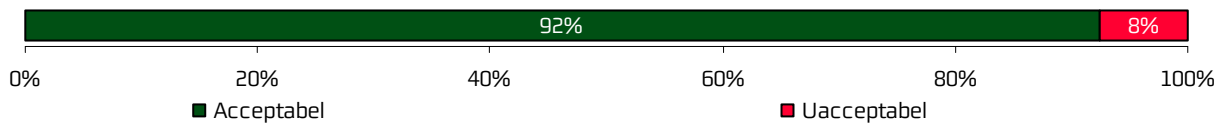
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	98 %	98 %	99 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	99 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	95 %	-	97 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	97 %	-	99 %	96 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

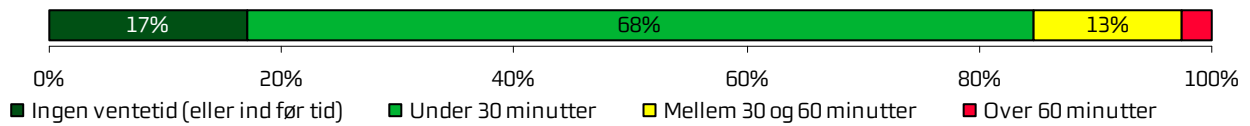
Oplevelse af modtagelsen (n=266)



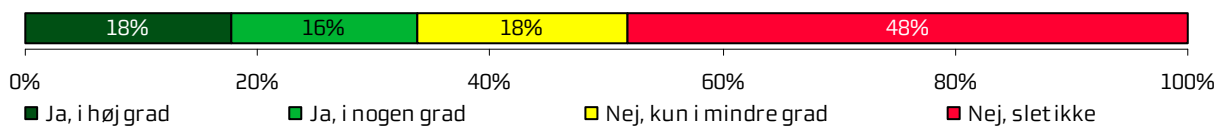
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=189)



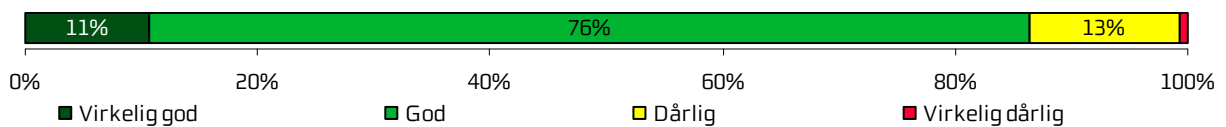
Længde af ventetid i venteværelse (n=182)



Information om ventetid ved fremmøde (n=153)



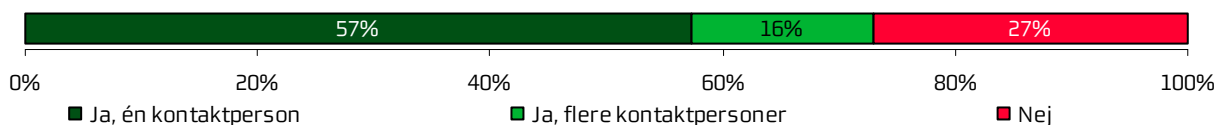
Indretningen i venteværelset (n=247)



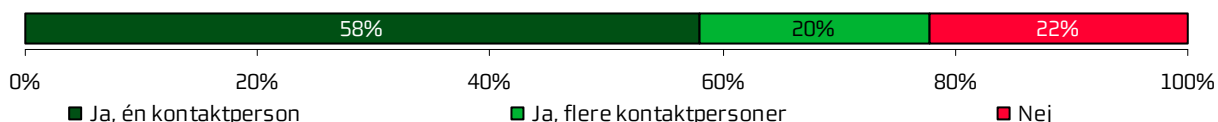
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 % *	99 %	99 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	94 %	94 %	99 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	34 %	31 %	44 % *	64 % *	28 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	86 %	88 %	94 % *	68 % *	81 % *

Personale

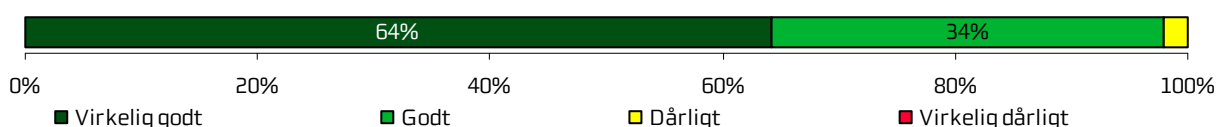
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=207)



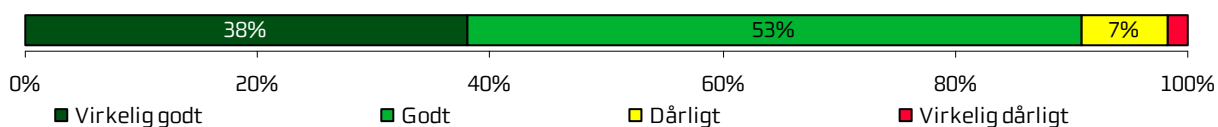
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=121)



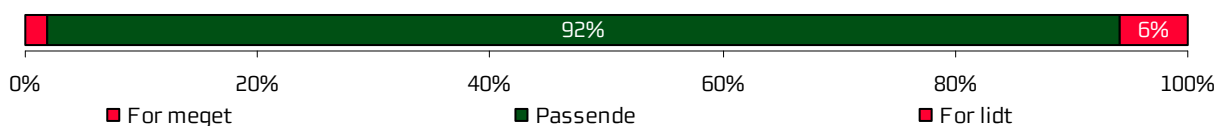
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=93)



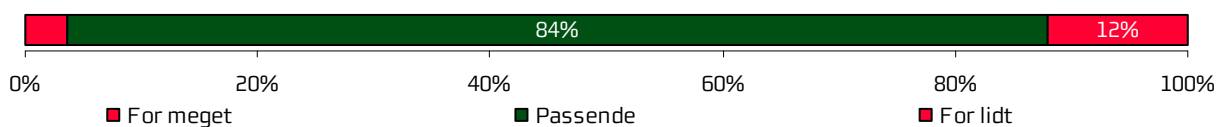
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=215)



Medinddragelse af patienter (n=259)



Medinddragelse af pårørende (n=78)



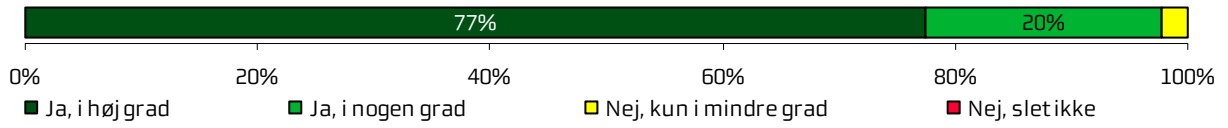
Personalet lyttede med interesse (n=242)



	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)	73 %	73 %	76 %	87 % *	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	73 %	78 %	88 % *	69 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	95 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	92 %	94 %	97 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	94 %	96 % *	89 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	86 %	87 %	96 % *	87 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	97 %	96 %	98 %	93 %	96 % *

Personale (fortsat)

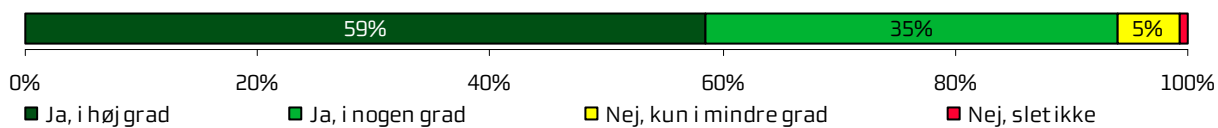
Personalet var gode til deres fag (n=248)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

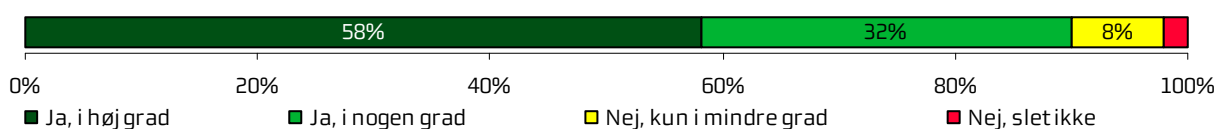
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=262)



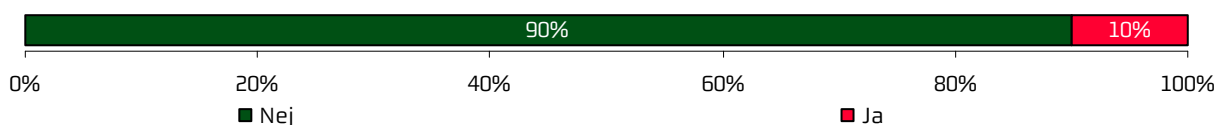
Behandlingen levede op til forventninger (n=244)



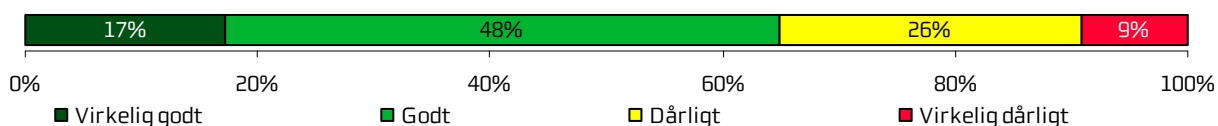
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=200)



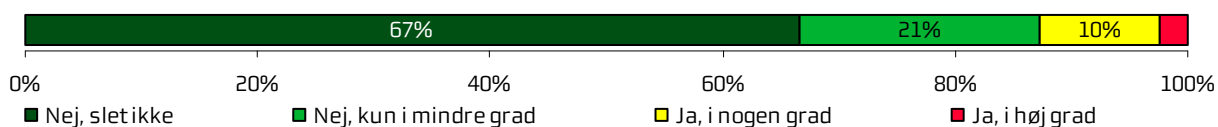
Fejl i forbindelse med besøg (n=266)



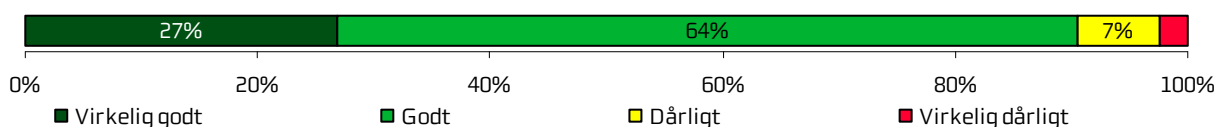
Personalets håndtering af fejl (n=24)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=241)



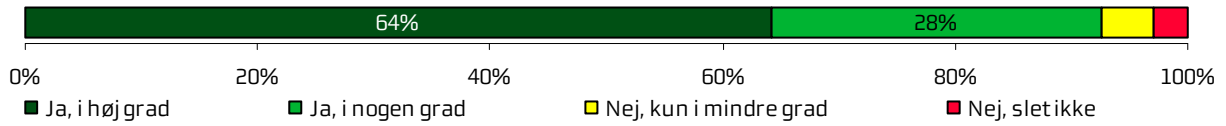
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=133)



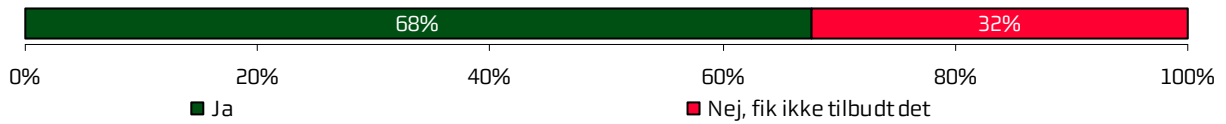
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	90 %	92 %	96 %	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	96 %	98 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	94 %	95 % *	97 % *	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	90 %	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65 %	74 %	82 %	82 %	56 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	90 %	91 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	93 %	94 %	98 % *	84 %	91 % *

Information

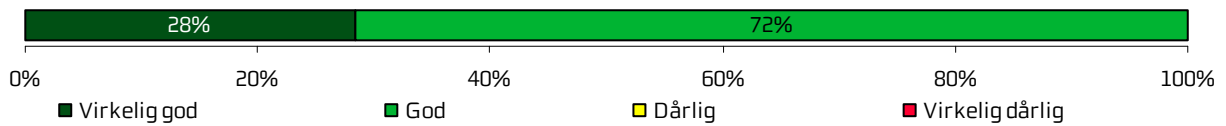
Personalet givet den information, du havde brug for (n=259)



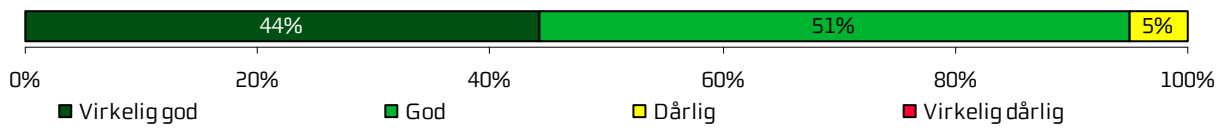
Modtaget skriftlig information (n=186)



Vurdering af skriftlig information (n=120)



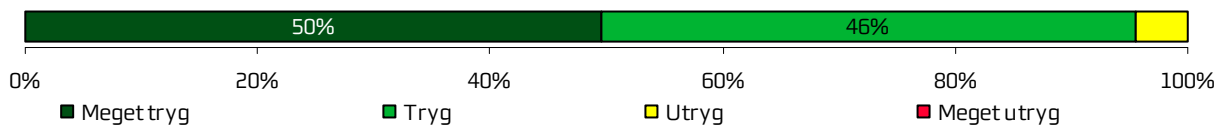
Vurdering af mundtlig information (n=254)



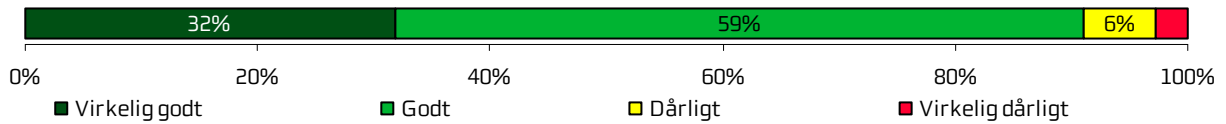
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	93 %	-	97 % *	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	65 %	64 %	79 % *	56 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	97 % *	98 % *	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	97 %	99 % *	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

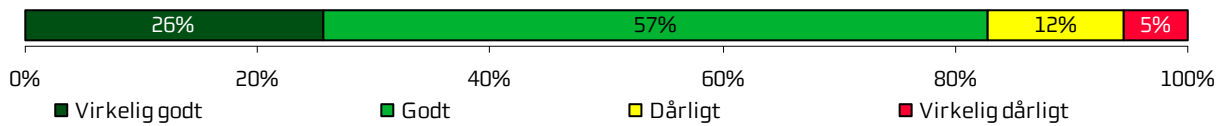
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=263)



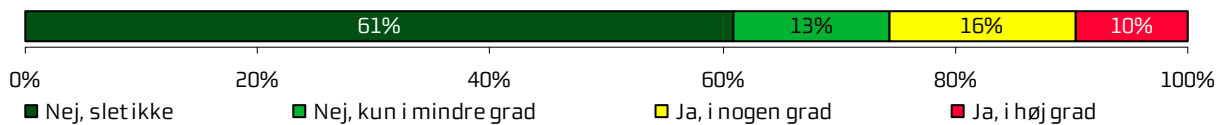
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=110)



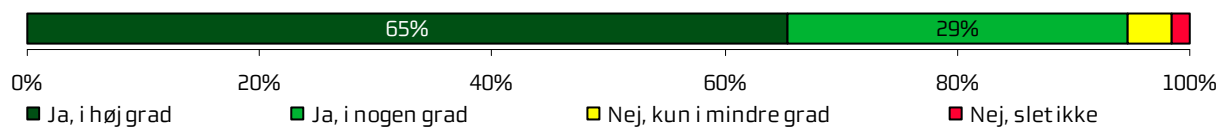
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=207)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	91 %	97 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	86 %	89 %	93 % *	74 %	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	72 %	74 %	81 %	65 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=236)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	96 %	-	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 kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk 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) 65 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	65%	100%
Køn		
Mand	41%	41%
Kvinde	59%	59%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	16%	22%
40-59 år	28%	31%
60-79 år	45%	38%
80 år eller derover	10%	7%

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		270		100%
Køn				
Mand		110		41%
Kvinde		160		59%
Aldersgruppe				
Under 20 år		3		1%
20-39 år		44		16%
40-59 år		76		28%
60-79 år		121		45%
80 år eller derover		26		10%
Skema udfyldt af				
Patienten		260		98%
Pårørende		6		2%
Modersmål				
Dansk		260		97%
Ikke dansk		9		3%
Afsnitsnavn				
MEA Osteoprose, THG		61		23%
MEA AMB, NBG		66		24%
MEA AMB, THG		94		35%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		49		18%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	58	4	0	247	14
Køn						
Mand	46	51	4	0	104	3
Kvinde	31	64	4	1	143	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	31	65	5	0	40	1
40-59 år	37	60	3	0	72	4
60-79 år	43	52	4	0	110	7
80 år eller derover	25	71	4	0	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	58	4	0	239	13
Pårørende	0	100	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	38	57	4	0	237	14
Ikke dansk	10	90	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	40	58	2	0	55	5
MEA AMB, NBG	39	59	2	0	61	1
MEA AMB, THG	36	56	7	1	87	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	61	5	0	44	4

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	42	55	3	0	262
Køn					
Mand	46	52	3	0	108
Kvinde	40	57	3	0	154
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	31	64	4	0	42
40-59 år	43	55	2	0	75
60-79 år	48	49	2	0	118
80 år eller derover	36	61	4	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	42	55	3	0	252
Pårørende	19	81	0	0	6
Modersmål					
Dansk	43	54	3	0	252
Ikke dansk	21	79	0	0	9
Afsnitsnavn					
MEA Osteprose, THG	43	55	2	0	60
MEA AMB, NBG	44	54	2	0	63
MEA AMB, THG	42	53	4	0	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	57	4	0	49

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	74	5	1	260
Køn					
Mand	20	73	7	1	107
Kvinde	20	75	5	1	153
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	14	78	5	3	42
40-59 år	16	77	6	0	72
60-79 år	23	70	6	1	119
80 år eller derover	27	73	0	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	19	74	6	1	251
Pårørende	19	81	0	0	6
Modersmål					
Dansk	20	74	6	1	250
Ikke dansk	24	76	0	0	9
Afsnitsnavn					
MEA Osteprise, THG	19	80	2	0	59
MEA AMB, NBG	13	79	7	2	61
MEA AMB, THG	28	65	8	0	93
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	77	4	2	47

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	21	77	1	0	258
Køn					
Mand	21	77	2	0	107
Kvinde	21	78	1	0	151
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	21	76	3	0	43
40-59 år	28	70	1	0	73
60-79 år	17	82	1	0	115
80 år eller derover	24	76	0	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	22	77	1	0	249
Pårørende	0	100	0	0	6
Modersmål					
Dansk	21	78	1	0	248
Ikke dansk	31	69	0	0	9
Afsnitsnavn					
MEA Osteprise, THG	20	80	0	0	59
MEA AMB, NBG	16	82	2	0	61
MEA AMB, THG	24	74	2	0	91
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	74	0	0	47

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	57	2	0	266
Køn					
Mand	42	53	4	0	108
Kvinde	40	59	1	0	158
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	35	65	0	0	44
40-59 år	34	64	2	0	76
60-79 år	47	50	3	0	119
80 år eller derover	52	44	4	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	41	57	2	0	256
Pårørende	29	71	0	0	6
Modersmål					
Dansk	41	57	2	0	256
Ikke dansk	42	58	0	0	9
Afsnitsnavn					
MEA Osteprose, THG	36	63	2	0	59
MEA AMB, NBG	36	62	2	0	66
MEA AMB, THG	50	49	1	0	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	55	6	0	49

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	92	8	189	80
Køn				
Mand	93	7	86	24
Kvinde	92	8	103	56
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	92	8	38	6
40-59 år	92	8	59	17
60-79 år	94	6	76	44
80 år eller derover	94	6	14	12
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	184	75
Pårørende	-	-	3	3
Modersmål				
Dansk	93	7	181	78
Ikke dansk	88	12	8	1
Afsnitsnavn				
MEA Osteprose, THG	93	7	27	33
MEA AMB, NBG	98	2	51	15
MEA AMB, THG	89	11	76	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	35	14

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	17	68	13	3	182	4
Køn						
Mand	18	68	12	1	83	2
Kvinde	16	67	13	4	99	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	18	66	11	5	36	1
40-59 år	12	69	18	2	58	0
60-79 år	19	72	8	1	73	2
80 år eller derover	33	46	15	7	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	17	67	13	3	179	3
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	17	68	13	2	175	4
Ikke dansk	32	54	0	14	7	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteprose, THG	22	67	7	4	27	0
MEA AMB, NBG	25	69	6	0	48	2
MEA AMB, THG	8	70	20	1	74	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	61	12	9	33	2

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	18	16	18	48	153	29
Køn						
Mand	18	17	19	46	69	13
Kvinde	17	15	18	50	84	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	11	18	58	35	2
40-59 år	11	20	18	51	53	6
60-79 år	26	14	20	39	53	18
80 år eller derover	29	29	13	29	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	18	16	18	48	149	28
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	16	16	19	50	145	29
Ikke dansk	52	24	12	12	8	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	0	32	21	47	19	7
MEA AMB, NBG	17	12	17	55	42	7
MEA AMB, THG	19	15	16	49	67	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	16	24	32	25	10

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	76	13	1	247	15
Køn						
Mand	13	73	14	0	108	2
Kvinde	9	78	12	1	139	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	5	78	18	0	40	2
40-59 år	10	72	18	0	70	4
60-79 år	12	78	8	2	112	5
80 år eller derover	18	76	5	0	22	4
Skema udfyldt af						
Patienten	10	76	13	1	238	15
Pårørende	14	86	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	10	76	13	1	238	14
Ikke dansk	24	76	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	6	87	6	2	52	8
MEA AMB, NBG	7	77	16	0	61	5
MEA AMB, THG	11	72	17	0	89	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	69	7	2	45	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	57	16	27	207
Køn				
Mand	56	17	27	87
Kvinde	58	15	27	120
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	53	8	39	35
40-59 år	56	14	30	58
60-79 år	58	20	22	96
80 år eller derover	66	12	22	15
Skema udfyldt af				
Patienten	57	16	27	197
Pårørende	51	0	49	6
Modersmål				
Dansk	56	16	28	198
Ikke dansk	76	12	12	8
Afsnitsnavn				
MEA Osteprose, THG	61	23	16	31
MEA AMB, NBG	60	13	27	48
MEA AMB, THG	52	17	30	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	13	28	46

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	58	20	22	121
Køn				
Mand	47	26	27	43
Kvinde	64	16	19	78
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	54	13	33	21
40-59 år	55	17	28	31
60-79 år	58	24	18	56
80 år eller derover	73	17	11	11
Skema udfyldt af				
Patienten	58	21	21	115
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	56	21	23	116
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
MEA Osteprose, THG	69	23	8	26
MEA AMB, NBG	61	21	18	28
MEA AMB, THG	49	21	30	47
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	10	30	20

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	64	34	2	0	93	0
Køn						
Mand	67	33	0	0	30	0
Kvinde	63	34	3	0	63	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	64	29	7	0	14	0
40-59 år	71	29	0	0	22	0
60-79 år	65	35	0	0	45	0
80 år eller derover	59	41	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	34	2	0	89	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	64	33	2	0	88	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	67	33	0	0	24	0
MEA AMB, NBG	59	41	0	0	22	0
MEA AMB, THG	67	27	6	0	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	14	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	53	7	2	215	44
Køn						
Mand	44	51	4	1	94	14
Kvinde	33	54	10	2	121	30
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	34	51	13	2	37	6
40-59 år	39	58	3	0	60	14
60-79 år	40	50	7	3	99	17
80 år eller derover	35	65	0	0	17	6
Skema udfyldt af						
Patienten	38	53	8	2	208	42
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	37	53	8	2	205	44
Ikke dansk	44	56	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	44	56	0	0	36	20
MEA AMB, NBG	37	58	6	0	52	11
MEA AMB, THG	35	48	13	5	88	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	54	5	0	39	9

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	92	6	259
Køn				
Mand	1	94	5	107
Kvinde	3	91	7	152
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	2	94	4	43
40-59 år	2	95	3	74
60-79 år	1	91	8	116
80 år eller derover	4	96	0	23
Skema udfyldt af				
Patienten	2	92	6	250
Pårørende	14	86	0	6
Modersmål				
Dansk	1	93	6	249
Ikke dansk	31	69	0	9
Afsnitsnavn				
MEA Osteoprose, THG	2	96	2	56
MEA AMB, NBG	0	94	6	62
MEA AMB, THG	2	90	8	93
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	90	6	48

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	84	12	78	188
Køn					
Mand	0	86	14	42	68
Kvinde	8	83	9	36	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	3	0
20-39 år	13	87	0	7	37
40-59 år	4	87	9	23	53
60-79 år	3	81	17	37	82
80 år eller derover	0	85	15	8	16
Skema udfyldt af					
Patienten	4	85	11	69	188
Pårørende	0	67	33	6	0
Modersmål					
Dansk	1	86	12	69	187
Ikke dansk	24	64	12	8	1
Afsnitsnavn					
MEA Osteprise, THG	0	100	0	6	55
MEA AMB, NBG	0	82	18	22	43
MEA AMB, THG	3	84	13	31	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	84	5	19	28

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	75	21	3	1	242	23
Køn						
Mand	77	18	3	2	102	7
Kvinde	73	23	4	1	140	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	78	20	2	0	43	0
40-59 år	78	22	0	0	70	6
60-79 år	73	19	5	3	107	13
80 år eller derover	65	31	5	0	20	4
Skema udfyldt af						
Patienten	74	21	3	1	233	22
Pårørende	77	23	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	75	21	3	1	232	23
Ikke dansk	76	24	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	77	21	2	0	53	7
MEA AMB, NBG	75	20	3	2	59	4
MEA AMB, THG	71	23	5	1	87	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	16	2	2	43	6

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	77	20	2	0	248	16
Køn						
Mand	77	23	0	0	101	8
Kvinde	78	18	4	0	147	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	71	25	4	0	42	1
40-59 år	74	25	1	0	73	3
60-79 år	83	15	2	0	109	9
80 år eller derover	75	25	0	0	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	78	19	2	0	239	15
Pårørende	18	82	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	78	20	2	0	238	16
Ikke dansk	66	34	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	89	11	0	0	56	3
MEA AMB, NBG	78	22	0	0	60	3
MEA AMB, THG	68	26	6	0	85	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	19	2	0	47	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	59	35	5	1	262	3
Køn						
Mand	57	38	5	0	106	2
Kvinde	59	34	6	1	156	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	52	37	9	2	42	1
40-59 år	57	36	7	0	74	1
60-79 år	62	35	3	0	118	1
80 år eller derover	65	31	0	4	25	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	36	6	1	252	3
Pårørende	66	34	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	59	35	6	1	252	3
Ikke dansk	55	45	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	73	27	0	0	60	1
MEA AMB, NBG	69	27	3	0	62	0
MEA AMB, THG	51	42	5	2	93	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	47	15	0	47	1

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	66	28	5	1	244	18
Køn						
Mand	67	26	5	2	103	4
Kvinde	65	29	6	1	141	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	55	35	9	0	38	4
40-59 år	64	33	1	2	74	2
60-79 år	73	20	6	2	109	7
80 år eller derover	61	39	0	0	21	4
Skema udfyldt af						
Patienten	66	27	5	1	237	17
Pårørende	34	66	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	65	28	5	1	235	18
Ikke dansk	76	24	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	79	21	0	0	53	7
MEA AMB, NBG	60	35	3	2	62	1
MEA AMB, THG	63	26	10	1	90	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	26	5	3	39	6

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	58	32	8	2	200	53
Køn						
Mand	64	28	9	0	83	23
Kvinde	54	35	7	4	117	30
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	54	30	13	3	34	9
40-59 år	63	31	5	0	57	14
60-79 år	60	29	9	1	89	24
80 år eller derover	51	49	0	0	17	6
Skema udfyldt af						
Patienten	58	31	8	2	193	51
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	58	32	8	2	191	53
Ikke dansk	62	38	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	66	31	3	0	35	17
MEA AMB, NBG	61	29	6	4	49	12
MEA AMB, THG	50	37	10	3	78	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	26	11	0	38	9

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	90	10	266
Køn			
Mand	91	9	109
Kvinde	89	11	157
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	82	18	43
40-59 år	95	5	76
60-79 år	89	11	119
80 år eller derover	96	4	25
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	256
Pårørende	100	0	6
Modersmål			
Dansk	90	10	256
Ikke dansk	89	11	9
Afsnitsnavn			
MEA Osteoprose, THG	97	3	59
MEA AMB, NBG	92	8	64
MEA AMB, THG	84	16	94
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	49

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	17	48	26	9	24	3
Køn						
Mand	9	66	12	12	10	0
Kvinde	23	34	36	7	14	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	36	32	16	16	6	2
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	16	48	26	10	12	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	48	26	9	24	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	18	45	27	9	23	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	-	-	-	-	2	0
MEA AMB, NBG	-	-	-	-	4	1
MEA AMB, THG	15	62	15	8	13	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	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	67	21	10	2	241	17
Køn						
Mand	71	20	6	3	103	5
Kvinde	63	21	13	2	138	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	63	15	20	2	40	3
40-59 år	60	29	9	2	69	5
60-79 år	73	16	8	3	106	8
80 år eller derover	64	25	8	4	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	21	11	3	232	17
Pårørende	100	0	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	67	21	10	2	232	17
Ikke dansk	51	0	36	12	8	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	81	12	4	4	52	3
MEA AMB, NBG	75	13	10	2	61	2
MEA AMB, THG	49	33	16	2	86	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	21	7	2	42	5

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	27	64	7	2	133	80
Køn						
Mand	37	52	9	2	63	21
Kvinde	17	74	5	3	70	59
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	19	64	8	9	22	16
40-59 år	18	72	8	2	40	23
60-79 år	37	58	5	0	60	30
80 år eller derover	22	70	9	0	10	11
Skema udfyldt af						
Patienten	25	65	7	2	129	79
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	27	64	7	2	127	79
Ikke dansk	0	76	24	0	5	1
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	18	71	12	0	17	32
MEA AMB, NBG	32	62	3	3	34	16
MEA AMB, THG	24	66	8	2	59	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	57	9	4	23	10

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	64	28	4	3	259
Køn					
Mand	66	28	4	3	108
Kvinde	63	29	5	3	151
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	59	37	0	4	41
40-59 år	69	26	5	0	74
60-79 år	62	28	6	3	118
80 år eller derover	76	20	0	4	23
Skema udfyldt af					
Patienten	63	29	5	3	250
Pårørende	85	0	0	15	6
Modersmål					
Dansk	64	28	5	3	251
Ikke dansk	70	30	0	0	7
Afsnitsnavn					
MEA Osteprise, THG	63	31	3	3	59
MEA AMB, NBG	70	21	7	2	61
MEA AMB, THG	59	35	3	3	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	26	4	4	47

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	186	73
Køn				
Mand	74	26	78	30
Kvinde	63	37	108	43
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	66	34	38	6
40-59 år	71	29	55	20
60-79 år	70	30	77	37
80 år eller derover	56	44	14	10
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	179	71
Pårørende	-	-	4	2
Modersmål				
Dansk	67	33	177	72
Ikke dansk	76	24	8	1
Afsnitsnavn				
MEA Osteprose, THG	81	19	36	22
MEA AMB, NBG	59	41	41	22
MEA AMB, THG	69	31	71	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	34	38	9

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	28	72	0	0	120	0
Køn						
Mand	33	67	0	0	55	0
Kvinde	24	76	0	0	65	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	26	74	0	0	23	0
40-59 år	22	78	0	0	40	0
60-79 år	35	65	0	0	51	0
80 år eller derover	16	84	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	73	0	0	115	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	28	72	0	0	113	0
Ikke dansk	16	84	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	30	70	0	0	27	0
MEA AMB, NBG	30	70	0	0	23	0
MEA AMB, THG	33	67	0	0	48	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	22	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	51	5	0	254
Køn					
Mand	49	47	5	0	106
Kvinde	41	54	5	0	148
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	39	57	4	0	41
40-59 år	42	56	2	0	73
60-79 år	49	43	8	0	115
80 år eller derover	39	61	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	44	51	5	0	245
Pårørende	33	67	0	0	6
Modersmål					
Dansk	44	50	5	0	244
Ikke dansk	34	66	0	0	9
Afsnitsnavn					
MEA Osteprise, THG	40	59	2	0	58
MEA AMB, NBG	53	43	3	0	60
MEA AMB, THG	46	47	8	0	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	61	7	0	46

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	50	46	4	0	263
Køn					
Mand	56	41	3	0	108
Kvinde	45	49	6	0	155
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	45	53	2	0	42
40-59 år	54	41	4	0	76
60-79 år	52	42	6	0	117
80 år eller derover	36	64	0	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	50	46	5	0	254
Pårørende	29	71	0	0	6
Modersmål					
Dansk	50	46	4	0	253
Ikke dansk	31	55	13	0	9
Afsnitsnavn					
MEA Osteprise, THG	48	48	3	0	60
MEA AMB, NBG	46	51	3	0	63
MEA AMB, THG	53	42	5	0	93
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	43	6	0	47

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	32	59	6	3	35	15	204
Køn							
Mand	42	58	0	0	17	7	83
Kvinde	21	61	13	5	18	8	121
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	1	2
20-39 år	25	63	0	12	8	0	35
40-59 år	14	86	0	0	7	4	64
60-79 år	47	40	12	0	17	6	88
80 år eller derover	-	-	-	-	3	4	15
Skema udfyldt af							
Patienten	33	58	6	3	34	11	200
Pårørende	-	-	-	-	0	3	3
Modersmål							
Dansk	34	55	7	3	30	14	200
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	4
Afsnitsnavn							
MEA Osteoprose, THG	33	67	0	0	6	1	49
MEA AMB, NBG	43	43	14	0	7	7	49
MEA AMB, THG	33	60	0	7	15	5	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	14	0	7	2	35

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	26	57	12	5	110	152
Køn						
Mand	31	47	13	9	45	64
Kvinde	22	64	11	3	65	88
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	30	43	16	11	17	27
40-59 år	18	66	13	4	30	45
60-79 år	31	55	8	6	51	65
80 år eller derover	19	70	11	0	11	13
Skema udfyldt af						
Patienten	25	58	12	5	106	147
Pårørende	-	-	-	-	2	4
Modersmål						
Dansk	25	56	12	6	103	149
Ikke dansk	16	84	0	0	6	3
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	33	67	0	0	24	34
MEA AMB, NBG	30	57	9	4	23	42
MEA AMB, THG	22	52	20	7	46	47
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	59	12	12	17	29

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	13	16	10	207	56
Køn						
Mand	61	13	16	10	91	18
Kvinde	61	14	16	9	116	38
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	56	14	15	15	38	6
40-59 år	72	13	10	5	61	15
60-79 år	55	15	19	11	92	25
80 år eller derover	62	7	31	0	13	10
Skema udfyldt af						
Patienten	62	13	16	9	200	54
Pårørende	41	18	41	0	5	1
Modersmål						
Dansk	63	13	16	9	199	54
Ikke dansk	0	41	32	28	7	2
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	69	13	15	3	39	20
MEA AMB, NBG	68	13	11	8	53	12
MEA AMB, THG	51	20	18	11	74	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	2	22	17	41	5

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	65	29	4	2	236	24
Køn						
Mand	66	30	3	2	99	10
Kvinde	65	29	4	1	137	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	63	33	4	0	41	1
40-59 år	62	36	0	3	69	6
60-79 år	72	21	5	2	103	15
80 år eller derover	56	44	0	0	21	2
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	3	2	227	24
Pårørende	34	51	15	0	6	0
Modersmål						
Dansk	67	28	4	2	226	24
Ikke dansk	31	69	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
MEA Osteoprose, THG	67	27	2	4	49	8
MEA AMB, NBG	68	31	2	0	59	4
MEA AMB, THG	61	33	6	0	85	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	23	5	5	43	5

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			13
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			9
Pleje			6
Relationer til personale			9
Ventetid			3

MEA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - MEA Osteprise, THG	Modtagelsen
1	Jeg blev scannet i [to tidligere år] og nu i 2012. Jeg betragter det som noget, der er hurtigt overstået, og det er gået gnidningsløst. Resultatet kan jeg få hos min læge.	God
2	Jeg fik en fin behandling næsten uden ventetid.	Virkelig god
3	Intet personale i modtagelsen, men den, der foretog scanning, kom og hentede mig ind til tiden. Ok, da jeg har været til undersøgelse tidligere.	God
5	Hurtig ekspedition.	God
7	Altid venlige.	God
8	Jeg følte mig måske lidt rådvild, da jeg ankom. Men spurgte "kontordamen", der sad ved sit skrivebord med siden til.	God
9	Jeg havde svært ved at finde ambulatoriet. Bedre skiltning var at ønske.	Virkelig god
10	Alt ok.	Virkelig god
17	Høflig og venlig.	God
18	P-forhold ikke så gode og dyrt.	God
21	Ja, de glemte mig. Kom slet ikke til samtale den dag. Men da de skrev til min læge, at jeg udeblev fra samtalen, blev jeg vred og gik derop igen, og så kom jeg til en samtale. Jeg [er ikke syge mere] og får ingen medicin mere, kun kalkpiller. Det var en kontrol.	God
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Modtagelsen
1	Jeg husker ikke hvornår jeg sidst har besøgt ambulatoriet. Sidst blev jeg indlagt direkte fra [et center].	God
2	Den modtagne behandling og information på afdelingen [] er særdeles tilfredsstillende og betryggende. Såvel kontaktperson som sygeplejerske og fodterapeuten er virkelig kompetente personer. Der hersker en god, varm ånd i afdelingen.	Virkelig god
5	Havde det været muligt at tage mig akut dagen før, var der sparret et besøg af natlægen med indsprøjtning og smertestillende sprøjte.	God
7	Alle var meget flinke!	Virkelig god
10	Dog meget dårligt af sygeplejerske.	God
11	Super!	Virkelig god
13	Jeg synes generelt, der er kort ventetid og at modtagelsen er effektiv og kompetent.	Virkelig god
14	Glæder mig til, at I også får opsat en skanner, så man bare skal bruge sygesikringskortet, som de gjorde på en anden afdeling ved ankomst. Hvis man har brug for hjælp, skal der naturligvis stadig være mulighed herfor, men jeg tror, I kan spare en del tid hver dag ved skranken. Dejligt med sms-service som en påmindelse om, at man snart har en aftale i MEA-ambulatoriet.	God
15	Mangler skiltning ved receptionen. For eksempel et skilt med tekst: Er du ny her? Så gør sådan og sådan...	Dårlig
16	Rar modtagelse. Kun venligt personale. Var tryk.	Virkelig god
17	Altid lydhørhed, indlevelse, hjælpsomhed og tillid.	Virkelig god

✎ 19	Altid sødt, smilende og forstående personale.	Virkelig god
✎ 20	Jeg bliver mødt med stor venlighed og hjælpsomhed.	Virkelig god
✎ 21	[Arbejder indenfor sundhedsvæsenet] og kender systemet.	Virkelig god
✎ 26	Altid venlig, imødekommende og professionel, men også personlig og med et glimt i øjet, så jeg føler mig altid velkommen.	Virkelig god
✎ 27	Synes alt er godt. I giver jer god tid til dem, der er hos jer første gang.	Virkelig god

ID Kommentarer - MEA AMB, THG**Modtagelsen**

✎ 7	Søde og venlige sekretærer.	God
✎ 8	Fungerer godt.	Virkelig god
✎ 9	Fint.	Virkelig god
✎ 10	Modtagelsen afhænger meget af, hvem der tager i mod.	Dårlig
✎ 14	Akut indlagt.	Virkelig god
✎ 17	Lægesekretæren er altid meget sød og smilende [].	Virkelig god
✎ 20	Smilende og hjælpsom.	Virkelig god
✎ 23	De er altid søde, smilende og imødekommende. :-)	God
✎ 26	Ofte ventetid hos sekretæren.	God
✎ 32	Der var lang ventetid, men jeg blev venligt modtaget :).	God



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

✎ 4	Smil og venlighed.	Virkelig god
✎ 8	Der skulle skiltes mere.	Virkelig god
✎ 9	Professionel modtagelse. Godt.	God
✎ 10	Er med i et forsøg.	Virkelig god
✎ 11	Havde glemt mig. Jeg spurgte: "Undskyld, nu må det da snart være min tur". "Det går efter tur", var svaret. Meget flabet. Så gik hun ud, og tjekkede mit navn. Ups, ja. De havde glemt mig. Ingen undskyldning, bare sur.	Dårlig
✎ 12	Synes, personalet er meget opmærksom på at hjælpe mig rundt. [] Det er noget, jeg sætter meget pris på.	Virkelig god
✎ 13	Fik klar besked om, hvor jeg skulle opholde mig.	Virkelig god
✎ 14	God modtagelse, gæstfrihed, som jeg forventer på et sygehus.	God
✎ 15	Man kan stå længe i receptionen, inden nogen opdager en. Det er ikke kun en gang, jeg har oplevet det.	Dårlig

ME A

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - ME A Osteprise, THG	Fejlhåndtering
1	Jeg fik intet at vide. Jeg talte ikke med nogen, og det var i orden for mig.	Uoplyst
3	Talte kun med den, der scannede mig.	Uoplyst
18	Unødig smerte, dog ikke slem.	Godt
21	De havde glemt mig, kom slet ikke ind til samtale, sad der i [næsten en time]. Da jeg spurgte, hvornår jeg kom ind. Du kommer slet ikke ind, lægen er gået.	Dårligt
ID	Kommentarer - ME A AMB, NBG	Fejlhåndtering
10	Blev ignoreret af speciallæge. Utrolig arrogant, ikke lyttende sygeplejerske. Sygeplejerske ignorerede anden sygdom. Og meget mere.	Virkelig dårligt
12	Ingen.	Uoplyst
17	Jeg blev ikke indkaldt til en opfølgning, som var planlagt.	Virkelig godt
22	Ingen.	Uoplyst
23	Jeg kunne læse min diagnose på e-journal, inden jeg blev informeret om den.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - ME A AMB, THG	Fejlhåndtering
1	Jeg manglede insulin, som jeg bad om blev bestilt på apotek, hvilket ikke skete.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Diverse papirer/undersøgelser fra andre sygehuse var ikke fremskaffet inden besøget.	Virkelig godt
11	Svar på prøver måtte jeg forgæves prøve at få svar på i tre måneder. Til sidst måtte jeres sekretær tage et opkald fra en yderst frustreret patient!	Virkelig godt
15	Forkert label til urinopsamling.	Godt
16	En lille fejl var blandt andet, at en læge ikke havde sat sig ind i mit forløb og ville trappe mig ud af behandling, men jeg skulle faktisk først til at gå i gang med min behandling.	Dårligt
18	Sekretæren glemte at melde min ankomst til lægen. Skete dog kun en gang.	Godt
21	Det har mest været småfejl og uden betydning for behandlingen.	Godt
27	En sygeplejerske gav mig et forkert resultat af mine blodprøver. Det var pr. telefon. Ved næste samtale fandt vi ud af, at hun havde givet mig det forkerte resultat sidst, men jeg følte lidt, at hun bagatelliserede det. Det havde ikke nogen betydning for behandlingen, men for mig betyder det enormt meget, hvad resultaterne af min blodprøve er.	Virkelig dårligt
28	Skulle visiteres videre til []undersøgelse på Nørrebrogade inden for tre uger. Men noget gik galt, da jeg fik tid tre måneder senere.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	Sekretæren kunne ikke finde ud af, hvad der videre skulle ske.	Godt
31	Henvisning blev ikke sendt afsted.	Godt
33	En CT-scanning, hvor [de ikke fik det hele med]. Så om igen.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering

- | | | |
|--|--|---------------|
|  11 | De måtte ringe efter lægen. Han havde travlt andet steds. | Dårligt |
|  13 | Ved en konsultation havde man glemt, at jeg skulle scannes først. Men fik så en ny tid, hvor jeg både blev scannet og fik samtale. Jeg valgte at se det som et plus, da jeg så fik en ekstra mulighed for at stille spørgsmål. | Virkelig godt |

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

ID	Kommentarer - MEA Østeprose, THG	Samlet indtryk
1	Jeg tager min ugetablet onsdag morgen og kalk morgen og aften undtagen onsdag morgen! Jeg har aldrig haft et knoglebrud, og så vidt jeg ved, mærker jeg ikke noget til skørheden.	Godt
2	Jeg var med i et forsøg, [og] der var kun ventetid, når jeg skulle røntgenfotoграфeres, da forsøgspersoner først kunne komme til efter kl. 16.	Virkelig godt
3	Hele mit behandlingsforløb, siden jeg først kom og blev grundigt undersøgt, informeret om sygdom, operation [] og efterfølgende scanning, har været det bedste jeg har mødt i sundhedsvæsenet.	Virkelig godt
9	Et virkeligt godt forløb.	Virkelig godt
12	Det har jeg ikke.	Godt
14	Jeg skulle bare scannes to gange i forbindelse med et forsøg. Er ikke "syg."	Virkelig godt
15	Jeg fortalte, at jeg fik en knude [et sted på kroppen] (flere gange), men fik hver gang at vide, at det ikke kunne være pillerne. Men efter at jeg ikke får piller mere, er det kun gået en vej (til det bedre), og nu er det næsten væk.	Godt
16	Et [] rutinetjek for osteoporose (arveligt betinget) giver ikke megen kontakt til klinikkens personale. Derfor dette "lidt" begrænsede svar.	Godt
17	Altid sobert og godt.	Virkelig godt
18	Det er (for) langt et forløb.	Godt
21	Da jeg [for et par år siden] var til undersøgelse, fortalte lægen, at jeg ikke skulle have medicin mere. Det var så flot, men [tilskud] skulle jeg tage og komme om [et par år] igen. Jeg ville få et kort, hvad jeg aldrig fik. De grinede nærmest af mig, da jeg rykkede for at få en tid. Min egen læge fik en tid til mig, hvor de så glemte mig, men har fået en samtale senere.	Godt
22	Har ikke fået svar på undersøgelsen fra den afdeling, som henviste mig. Undersøgelsen blev foretaget [i efteråret] 2012 og har stadig ikke hørt noget i dag [tre måneder senere].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
3	Imødekommende og kompetent læge, som har afhjulpet mit helbredsproblem på bedste vis.	Virkelig godt
4	Hvis jeg skal vente 30 minutter eller mere efter den aftalte tid, bliver jeg irriteret. Især når man sjældent får information om det.	Godt
5	Undersøgelsen var ok. Og informationen om måske behandling, hvis det bliver ved med at gøre ondt.	Godt
6	Det, der kan være lidt svært, er, at det aldrig er den samme læge, altid en ny.	Godt
10	Jeg har oplevet [diverse] yderst hørende og indfølelse læger. Det har gjort, at man føler sig tryk og godt behandlet af lægerne.	Godt
13	Jeg har behandlings-/undersøgelsesforløb på andre afdelinger, men afdelingerne informerer ikke hinanden, og derfor skal jeg ofte fortælle hele min historie. Det er ubetryggende.	Godt
14	Venteværelset bærer præg af, at man har delt det med lægevagten tidligere. Trænger til en gang maling og overvejelser, om man kan indrette lokalet anderledes. Dejligt med relevant diabetes-litteratur, men savner litteratur om de andre endokrinologiske sygdomme, I også tilser f.eks. stofskiftesygdomme. Dejligt, at min læge altid tager mig seriøst, og at vi fortsætter, hvor vi slap sidst. Tak NN! Jeg føler, at mine oplevelser og erfaringer omkring min sygdom	Virkelig godt

	bliver hørt og taget med som et vigtigt led i min behandling. Det kan nogle af de andre læger og sygeplejersker godt lære af :-). Er SÅ glad for, at NN vurderede, at jeg ville have gavn af en pumpe. Vi kan takke pumpeteamet for, at vi i dag har et sundt og rask [barn] []. Også tak til de søde og hjælpsomme sekretærer og diætister m.v. I er alle sammen med til at gøre det til en positiv oplevelse at komme i MEA Ambulatoriet.	
✎ 17	Jeg har haft en kontaktperson, som sendte mig til forskellige undersøgelser. Han var utrolig lydhør, tillidsvækkende, empatisk og hjælpsom. Han bevarede håbet og gav aldrig op, selvom andre gjorde, og han reddede mig fra et liv i konstante, voldsomme smerter.	Virkelig godt
✎ 18	I ambulatoriet bliver jeg kun behandlet af NN, og det er jeg yderst tilfreds med.	Godt
✎ 25	Ti forskellige læger NN og hver fortæller de noget forskelligt. Den ene [holdte] som "lovet" at hjælpe med nogle ting. Den anden var ikke så rar.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
✎ 3	Blev mødt af en læge, som ikke kunne give svar på spørgsmål omkring stofskifte, hvilket undrede mig, da det blot var helt almindelige forespørgsler om bivirkninger, risici, faste osv.	Uoplyst
✎ 5	Afdelingen bad mig tage yderligere en pille mod diabetes-2 ([]). Det er mit indtryk, at den virker godt (har taget [anden medicin] gennem flere år).	Godt
✎ 7	Synes det er meget frustrerende at komme ind til en ny læge hver evig eneste gang. Jeg kender ikke dem, og de kender ikke mig. Tror ikke på, det kan give den bedste behandling, og det bygger jeg på, at jeg ofte har oplevet, at have fået noget at vide den ene gang for så at få noget andet at vide den næste. Jeg ved ikke længere, hvad/hvem jeg skal tro på, og føler lidt, jeg selv skal stå for behandlingen af mig selv og ikke har noget faglig kompetent sundhedspersonale i ryggen.	Dårligt
✎ 8	Velfungerende diabeteskontrol. Ros til personalet, læger, sygeplejersker, sekretærer, m.v.	Virkelig godt
✎ 14	Samtalerne var informative og oplysende.	Godt
✎ 16	Jeg har efterhånden været patient i nogle år, og jeg har aldrig haft en fast læge. Jeg er blevet kastet rundt, og de forskellige læger har ikke været sat ind i mit forløb. Først efter ca. tre år blev jeg spurgt, om jeg ikke ville have en fast læge. Jeg havde spurgt førhen, men havde fået fortalt, at dette ikke var muligt, fordi mine besøg ikke altid passede med, at den samme læge var i afdelingen.	Godt
✎ 17	Er meget glad for at være tilknyttet NN (sygeplejerske) og læge NN på Endokrinologisk Ambulatorium på THG. Bryder mig bestemt ikke om at skulle "kontrolleres", men er meget tryk ved dem, og deres behandling af mig og min diabetes!	Virkelig godt
✎ 19	Jeg føler mig overladt til mig selv efter 55 år som diabetiker.	Godt
✎ 21	Det har været [rigtig mange] år, så nej.	Godt
✎ 25	Godt, yderst kompetente såvel fagligt som personligt i forhold til min lidelse/sygdom.	Virkelig godt
✎ 26	Alt for mange forskellige læger. Ny hver gang. Skal først læse journalen, når jeg er der. Virker usikre på medicinens virkning.	Uoplyst
✎ 27	I det hele taget har jeg været rigtig træt af den førnævnte sygeplejerske. Jeg har været i behandling for forhøjet stofskifte, og det har jeg også været for nogle år siden. Ved en samtale, hvor jeg ytrede ønske om at få fremrykket mine blodprøver, fordi jeg synes, at jeg kunne mærke, stofskiftet ikke var godt, snakkede hun til mig, som om jeg var hypokonder. Noget af det værste, som patient, er at blive snakket til som hypokonder. I mine sygdomsperioder er jeg meget bevidst omkring, at jeg netop ikke fremstår som hypokonder, og jeg mener, at det er meget nemt som sygeplejerske ikke at behandle mig som dette. Det var en meget ubehagelig oplevelse. Og jeg kender efterhånden min krops signaler rigtig godt. Jeg fik ikke en ekstra blodprøve, men ved de næste planlagte blodprøver, var tallene ikke gode.	Godt
✎ 29	De sidste tre undersøgelser har det været forskellige personer.	Godt
✎ 32	Der var kun en gang, hvor jeg kom ind, og bagefter skulle jeg lige sidde i venteværelset lidt for	Godt

at modtage en oplysning, jeg havde bedt om, med hensyn til medicin, og hvad andet medicin man må få sammen med, men ventetiden var ikke kun lige kort. Det var omkring 30-45 min :-(Men ellers var jeg meget glad for den behandling, jeg fik :-)


ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Når jeg blev behandlet og undersøgt i flere afdelinger, så skulle jeg have taget de samme prøver flere gange, fordi man ikke samarbejder.	Virkelig godt
✎ 5	Jeg har nogle fantastiske behandlere, der får ug med kryds og slange :-)	Virkelig godt
✎ 9	Alt er gået efter planen. Hurtigt og med et smil fra personalet.	Virkelig godt
✎ 11	Havde utrolig store smerter under undersøgelsen. Det var meget ubehageligt. Lægen svarede klart: "Du har drukket for lidt vand". Ingen medfølelse der. Sygeplejerskerne omkring mig var utrolig søde.	Dårligt
✎ 13	Jeg tror, der skete en forsinkelse, da jeg skulle til sidste kontrol, men hvor det glippede, ved jeg ikke.	Virkelig godt
✎ 14	Alt i alt en god situation, med en meget behagelig og lydhør læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
✎ 15	Dårlig koordinering med [min] lærer. Dårlig koordinering med læge NN.	Virkelig godt

MEA

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

ID	Kommentarer - MEA Osteprise, THG	Samlet indtryk
1	Efter undersøgelsen får jeg intet at vide om resultatet, kun at jeg kan spørge min læge om to til tre uger. Jeg har aldrig fået at vide, heller ikke hos min læge, hvor dårlige mine knogler er.	Godt
3	Denne scanning ventede jeg seks måneder på. Tidligere kom jeg straks derefter til samtale om resultatet, med en læge i ambulatoriet. Nu egen læge [flere] måneder efter (tre til fire uger fra ambulatoriet).	Virkelig godt
6	Jeg fik tilsendt orienterende materiale før undersøgelsen. Der var tale om en undersøgelse, da flere i familien har [samme sygdom]. Jeg havde ikke dette, viste resultatet. Jeg har kun været der en gang.	Godt
13	Super service: Velinformeret, engageret og venlig.	Virkelig godt
17	Ikke andet end at jeg altid har fået et svar og seriøs snak om tingene.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
7	Information var fuldt dækkende for min situation.	Virkelig godt
13	Jeg har til tider bedt om udskrifter af og forklaring på prøveresultaterne. Dette er blevet imødegået.	Godt
14	Blev lidt forvirret i forbindelse med, at min pumpe viste sig at være defekt. Sygeplejersken sagde, at jeg ikke ville få tilbudt den model, jeg spurgte ind til, men det var faktisk den, hun efterfølgende bestilte ved leverandøren. Tager selv kontakt en af dagene og aftaler en demonstration af den nye del, så jeg får alle fifs med fra start. Det vil være skønt, hvis dette system kan lette en evt. ny graviditet i forhold til [sygdom].	Virkelig godt
17	Al kommunikation har været præget af lydhørhed, tillid og interesse fra ambulatoriet.	Virkelig godt
24	Savner resultat af prøver, sendt til egen læge.	Godt
26	Ved lægesamtalen bliver jeg inddraget i resultaterne direkte på lægens skærm/PC, hvor resultaterne vises/diskuteres. Desuden oplever jeg altid en god stemning.	Virkelig godt
27	I gør alt godt, og jeres store erfaring gør det nemt for os andre at falde til ro og lytte til jer. TRYGHED OG VIDEN.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
3	Lægen talte i fagtermer, hvilket kan gøre det lettere umuligt at forstå.	Uoplyst
5	Kompetent behandling ved seneste forløb. Ligeledes i forbindelse med tidligere indlæggelse [flere år siden].	Godt
19	Lægen lytter ikke til mine problemer.	Godt
25	Godt, virkelig godt.	Virkelig godt
26	Har været på ambulatoriet gennem fire et halvt år. Har haft samtale 20 gange. Har kun talt med samme person TO gange. Personalet har ikke sat sig ind i journalen, når jeg kommer. Kender ikke bivirkningerne.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Jeg sætter stor pris på den behagelige måde, NN har at informere på og være på.	Virkelig godt
11	Det er første gang, at jeg har fået så dårlig en behandling. De andre gange har været gode, ja	Dårligt

selv lægerne har de andre gange været utrolig flinke og meget oplysende om behandlingen.

 14 SUPER. Betyggende sygeplejerske.

Virkelig godt

MEA

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

ID	Kommentarer - MEA Osteprise, THG	Samlet indtryk
3	Set i bakspejlet. Ingen grund til at føle mig utryk, da jeg fik at vide, at jeg ikke var i akutgruppen. Da ok med ventetid. De der har mest brug for [det] skal naturligvis først.	Virkelig godt
18	Ingen.	Godt
19	Jeg er med i []undersøgelse.	Virkelig godt
21	Da jeg for [mange år] siden fik konstateret, at jeg havde [min sygdom], var jeg med i et forsøg, der varede et år. Har fået forskellig medicin i årene frem og det har virket optimalt. Alt var under kontrol. Men de senere år har jeg følt, at jeg var tabt på gulvet. Det synes jeg er forkert, selvom man selv gør meget i sin hverdag for at holde det nede.	Godt
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
4	Jeg bliver imellem mine besøg kontaktet, hvis der sker noget, jeg skal være opmærksom på.	Godt
5	Jeg har ikke haft forbindelse til læge eller andre om mit besøg på hospitalet.	Godt
10	Selvom stor tilfredshed med lægerne, kan det være forvirrende, at der er så mange forskellige læger, som korrigerer medicin efter deres (kæphest) blodtryk, sukkersyge.	Godt
13	Min kontaktperson er som regel god til at henvise mig til relevant behandling og sikre sig, at jeg får en tid.	Godt
19	Jeg får skriftligt (i god tid) at vide, hvis tiden er udsat.	Virkelig godt
27	Får altid god information og svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
5	Jeg bryder mig ikke meget om ordet "livsstil". Ofte er det vel det arbejde, man befatter sig med, der fastsætter "livsstilen". Er man f.eks. revisor, og sidder man 45 år på rumpen og arbejder med tallene. Overtid og skolegang. Der er ikke en livsstil, man ønsker, men en nødvendighed for ens udkomme og forsørgelse af familien. Ordet forekommer nedladende på mig.	Godt
11	Jeg har selv kontaktet en diætist, da jeg ikke følte nok forklaring og vejledning fra jeres egen.	Godt
19	For dårligt med kun to besøg hos lægen.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
9	Alt fungerer perfekt.	Virkelig godt
14	Rigtig godt.	Virkelig godt

MEA

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

ID	Kommentarer - MEA Østeprose, THG	Samlet indtryk
2	Alle var meget venlige og tog hånd om en, og der var en god tone mellem personalet. Var der brug for en læge til at vurdere noget, kom der med det samme en forstående læge. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg er sikker på, at Ambulatoriet gør deres bedste, ud fra de ressourcer som de har. De har skabt en rolig og venlig stemning i Ambulatoriet og TAK FOR DET! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Undersøgelsesrummet var fint, men venteværelset var da noget af det mest triste, jeg længe har set. Ikke meget hygge der :(Gamle, uinteressante blade, der havde set deres bedste dage. [Fysiske rammer]	Godt
5	Venteværelset er alt for lille! Man sidder i perioder nærmest på skødet af hinanden :([Fysiske rammer]	Godt
6	Atmosfæren under selve undersøgelsen var god, afslappet og samtidig professionelt. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Bedre skiltning til ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Jeg mødte i god tid og kom ind inden den fastsatte tid. Den undersøgende sygeplejerske var hurtig og virkede meget kompetent. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
12	Gav morgenmad den ene gang jeg var fastende, er diabetiker. [Pleje]	Godt
15	Lytte mere, når man fortæller, at man har ondt. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Jeg kan kun sige, at jeg føler mig utrolig godt behandlet i Ambulatoriet. Personalet har alle været utrolig søde at tale med og meget hjælpsomme. Jeg er ganske godt tilfreds. [Relationer til personale]	Virkelig godt
20	For lang ventetid. Da jeg prøvede at ændre tiden, fik jeg at vide, at de havde en ny tid om ca. et halvt år. [Ventetid]	Godt
22	Hende, der foretog min undersøgelse, var virkelig behagelig. Hun var sød, lyttende, informerede mig godt om undersøgelsen og var personlig på en god og faglig måde. Hun fik mig til at føle mig set som et menneske og ikke "bare" endnu en patient (som jeg jo ellers godt ved, at jeg er :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
3	Behagelig og rolig afvikling af patienterne.	Virkelig godt
5	Jeg var der kun i fire timer.	Godt
7	Jeg synes, det hele forløb perfekt!	Virkelig godt
8	Forslag: Jeg synes, at venteværelset skal have et akvarium med fisk. Evt. i en halvveg, der deler rummet op. Det er afslappende at kigge på fisk. [Fysiske rammer]	Godt
9	Jeg synes, at ambulatoriet gør det meget godt.	Godt

✎	11	Bare bliv ved som hidtil!	Virkelig godt
✎	13	Det ville være rart med knager på patienthotellet, da man ellers skal lægge jakker og lignende på gulvet. Det er lidt ulækkert, da man ikke ved, hvad der ellers "lander" der. [Fysiske rammer]	Godt
✎	14	Det virker meget snusket, men tror faktisk, det skyldes, at det f.eks. er et mikroskopisk toilet, at ambulatoriet trænger til en gang maling (ikke kliniske farver, men med lidt spræl på væggene). Møblerne og øvrigt inventar ser kedeligt ud, og ikke alle [stole] er lige gode at sidde på i mere end fem minutter. God siddekomfort er et must i et venteværelse. Det kunne være skønt, hvis venteværelset var et rum, hvor man ikke bare sad og ventede, men var et rum, hvor folk faldt i snak med andre med samme sygdomme, eller øjnene blev udfordret af vægmaleri, hvor der sker mange forskellige ting, og hvor man hele tiden opdager nye elementer. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	15	Jeg er ovenud tilfreds med behandlingen, og især er jeg tilfreds med, at samarbejdet med den kommunale hjemmesygepleje er så god, som det er. Jeg oplever, at afdelingen og kommunen supplerer hinanden rigtig godt. MEN, de fysiske rammer er ikke gode: Flere behandlinger på samme tid i samme rum!!! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	17	NN har gjort forskellen for mig. Anerkendelse og faglig autoritet har gjort mig tryk og givet mig håb omkring min helbredsmæssige situation. Uden den opbakning ville jeg ikke være her i dag. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	19	Der er godt med læsestof og mulighed for drikkevarer. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	23	Mere hyggeligt venterum. Det er meget "koldt" og uvenligt. Mere farve og hygge vil være dejligt. [Fysiske rammer]	Godt
	ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
✎	2	Da jeg fik min indkaldelse til første besøg, stod der, at jeg ville blive tildelt en fast kontaktperson. Nu har jeg været der tre gange og mødt fire forskellige personer. [Kontaktperson, Pleje]	Dårligt
✎	3	Fantastisk velkomst ved modtagelsen. God oplevelse. [Relationer til personale]	Uoplyst
✎	4	Fantastisk behandling. Havde virkelig tjek på mig. Ringede om aftenen og spurgte/undersøgte, hvordan jeg havde det. Drog virkelig omsorg for mig. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎	5	Kompetent behandling, som blot bør videreføres.	Godt
✎	12	Venteværelset måtte gerne indeholde materialer, der var/er inspirerende for en sund livsstil. Flere opskrifter f.eks. [Fysiske rammer]	Godt
✎	13	Generelt meget kompetente læger, men for lidt tid og for meget "køgebog" med hensyn til patienter. Diabetikere er forskellige, men blodsukker mål bør følges meget mere aggressivt. Samarbejdet/kommunikationen med de kirurgiske afsnit (efter evt. operation) eksisterer praktisk taget ikke. Der mangler protokoller for blodsukkerkontrol efter kirurgisk indgreb (meget vigtigt med hensyn til infektionsfare). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎	17	Vil bare gerne rose de tidligere nævnte personer for deres behagelige væremåde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	22	Godt nok.	Virkelig godt
✎	24	Havde slet ikke tid til at vurdere lokaler og rengøring. Kom straks til, blev undersøgt og gik igen. Alt tog vel fem minutter.	Virkelig godt

	[Ventetid]	
✎ 25	Har været rart, at der har været mulighed for telefonisk konsultation med læge ind imellem for blodprøvesvar frem for fremmøde. Tidsbesparende i forhold til eget arbejde, da jeg relativt ofte får taget blodprøver. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
✎ 26	Ambulatoriet skal arbejde for, at patienten får samme læge hver gang. Da der kun er et til tre måneders mellemrum mellem besøgene, må det kunne lade sig gøre. [Pleje]	Uoplyst
✎ 27	Bedre kontaktmuligheder. Det er rigtig svært at komme i kontakt med ambulatoriet. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 31	Personalet er altid venligt og meget imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
✎ 32	Mere rolige omgivelser, men det er bare, fordi jeg sætter pris på fred og ro :) [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 3	Ingenting.	Godt
✎ 4	Jeg har altid mødt et venligt og smilende personale, når jeg har været på hospitalet. Tak for det. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 6	Venteværelser er generelt kedelige. Ikke særlig venlige, hvis man virkelig er syg. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 7	Jeg synes, at alt var udmærket.	Godt
✎ 8	Man bliver altid mødt af smil. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 14	Det ser nyt, hygiejnisk og moderne ud. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en 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.

