

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Nyremedicinsk Afd. C
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
	Undersøgelses-/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.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	259
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).

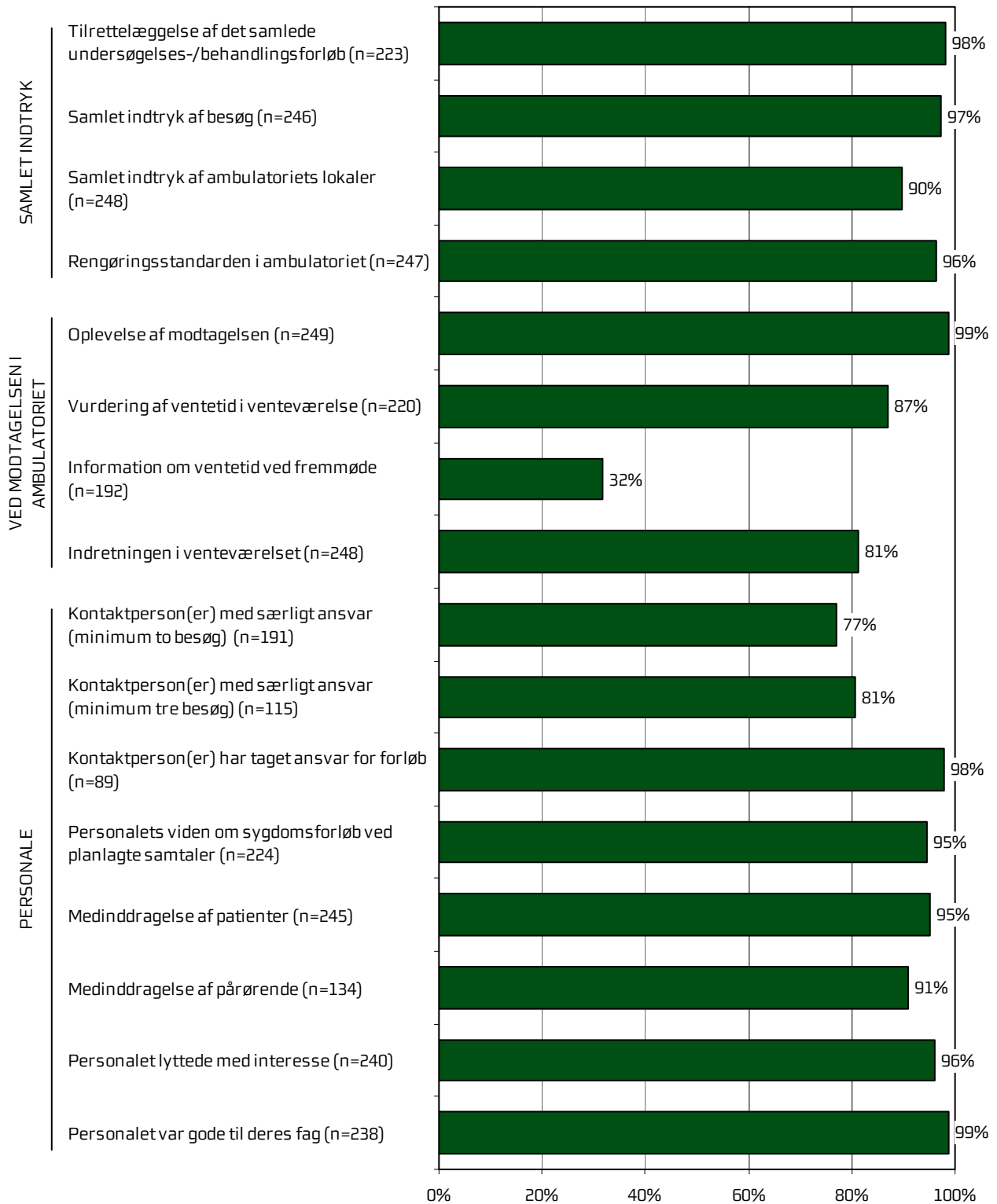
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

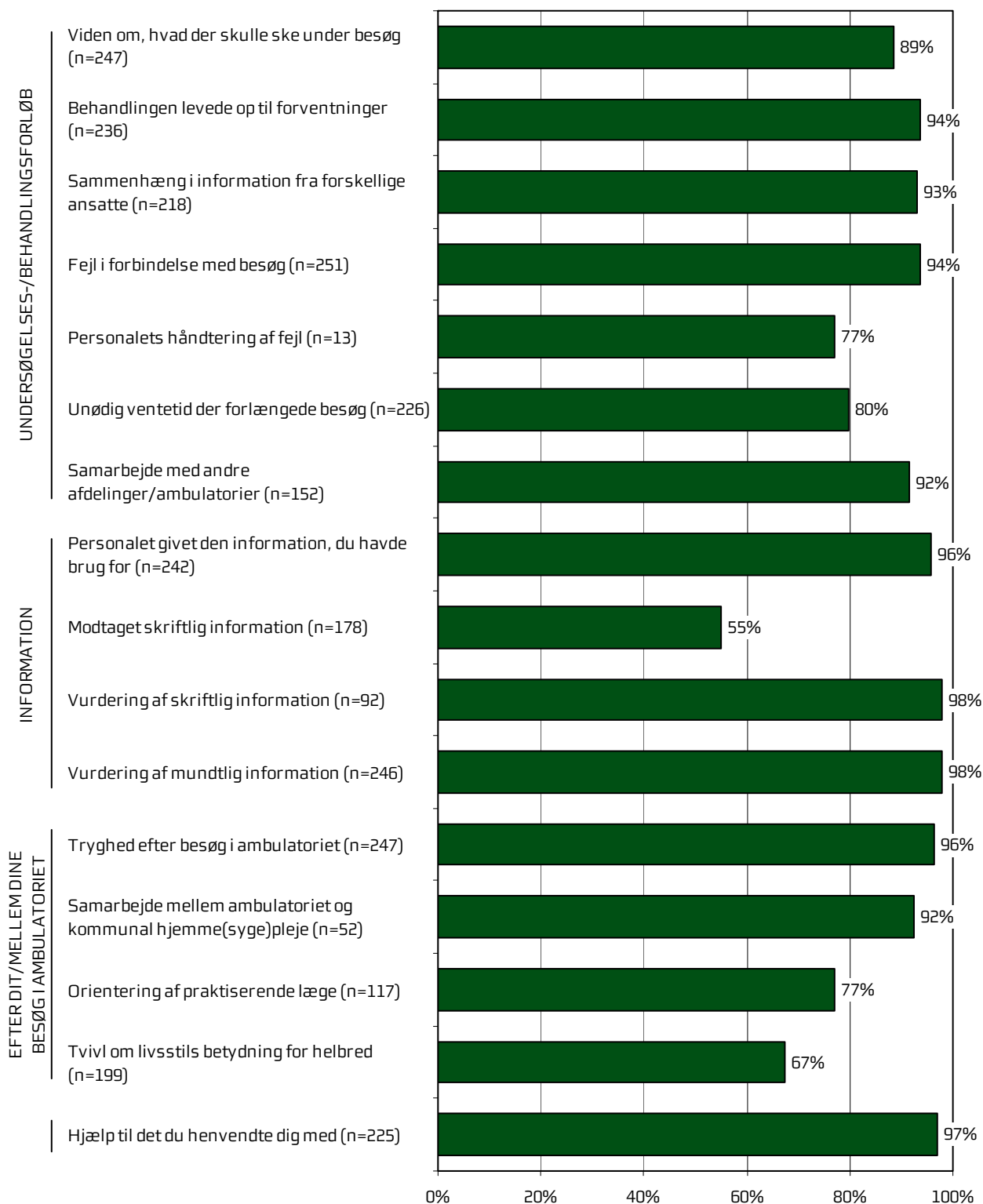
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Nyremedicinsk Afdeling C

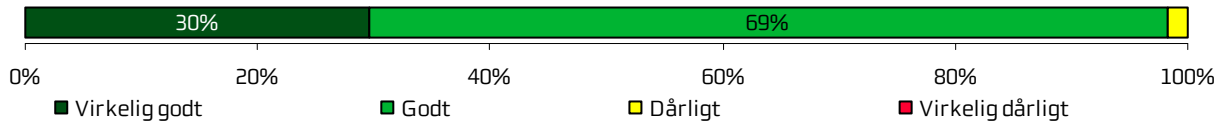
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

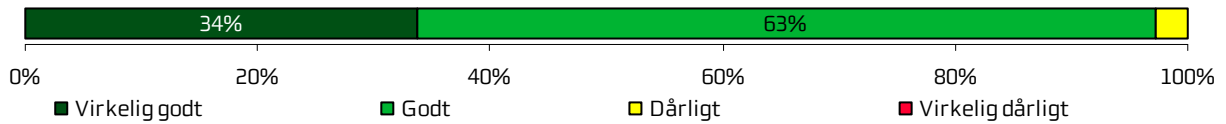
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

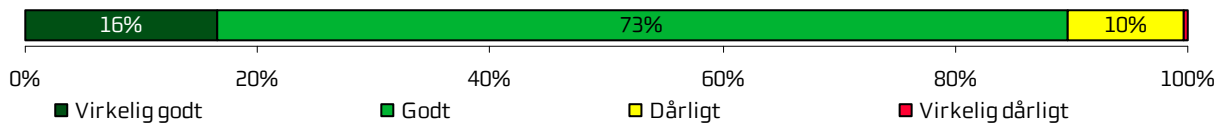
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=223)



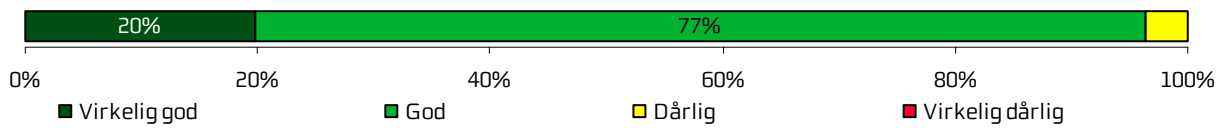
Samlet indtryk af besøg (n=246)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=248)



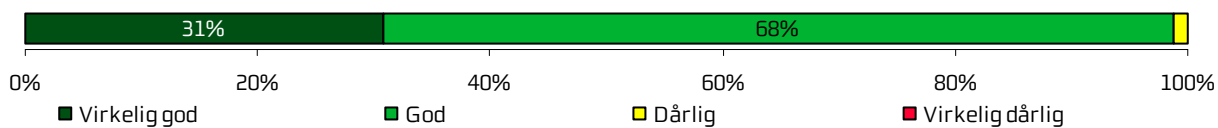
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=247)



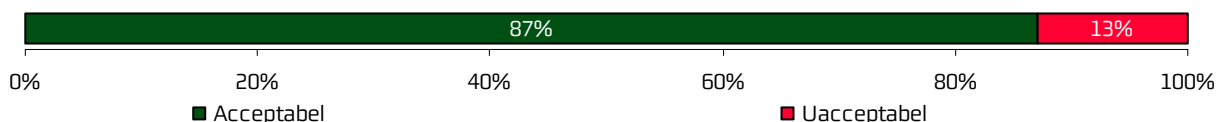
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	97 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

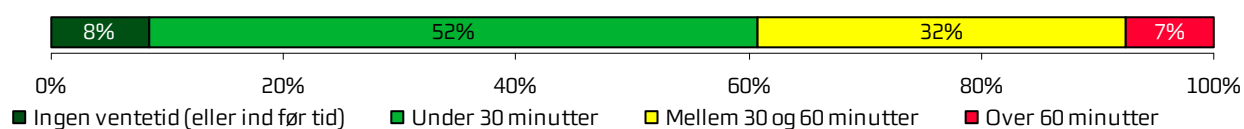
Oplevelse af modtagelsen (n=249)



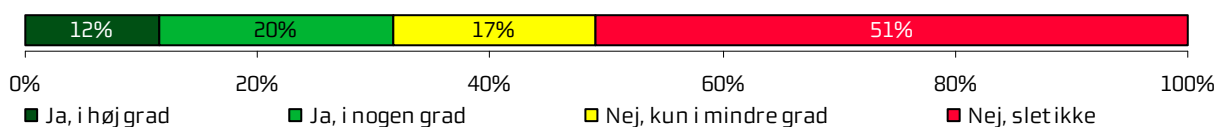
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=220)



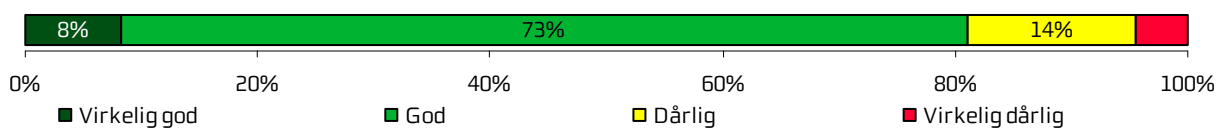
Længde af ventetid i venteværelse (n=213)



Information om ventetid ved fremmøde (n=192)



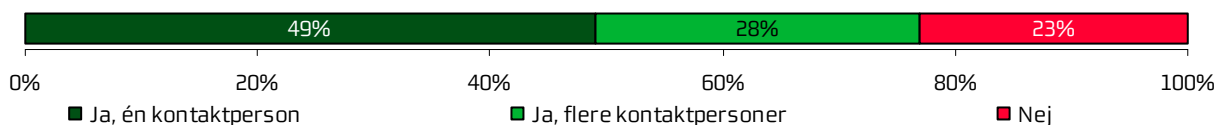
Indretningen i venteværelset (n=248)



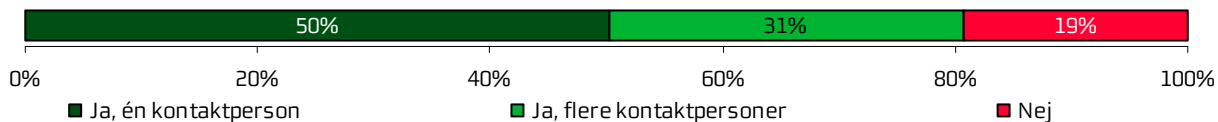
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	100 %	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	87 %	85 %	86 %	99 % *	85 %	91 %
Hvor lang var ventetiden 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?	32 %	28 %	34 %	64 % *	28 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	83 %	87 %	94 % *	68 % *	81 % *

Personale

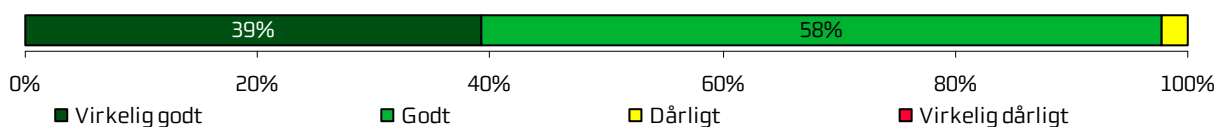
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=191)



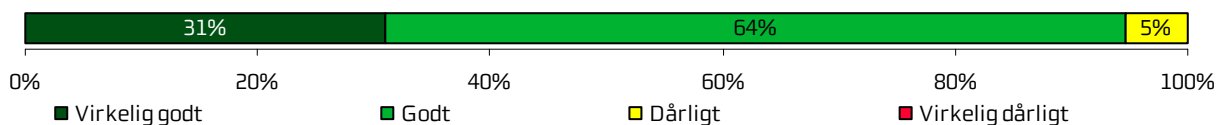
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=115)



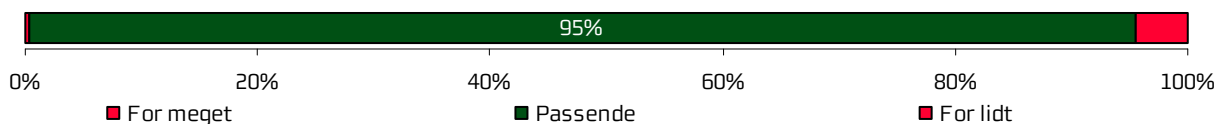
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=89)



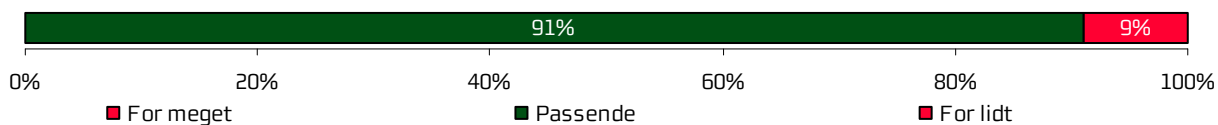
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=224)



Medinddragelse af patienter (n=245)



Medinddragelse af pårørende (n=134)



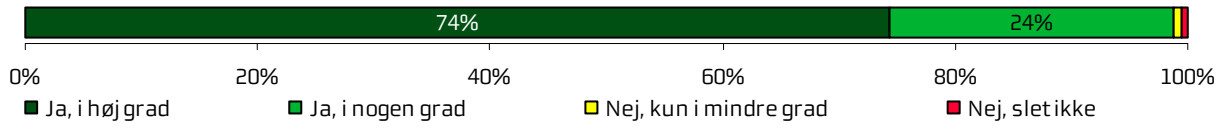
Personalet lyttede med interesse (n=240)



	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)	77 %	69 %	79 %	87 % *	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	68 % *	83 %	88 %	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	96 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	90 %	91 %	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	91 %	95 %	96 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	88 %	96 %	85 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	94 %	97 %	98 %	93 % *	96 % *

Personale (fortsat)

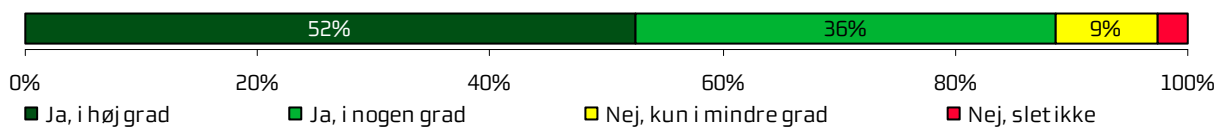
Personalet var gode til deres fag (n=238)



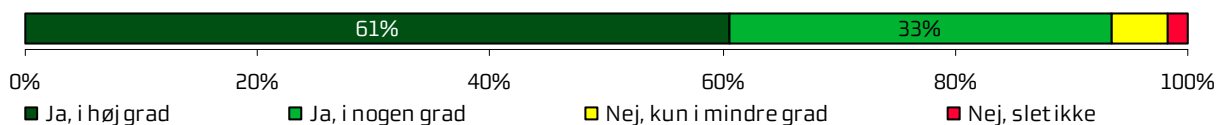
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	96 %	98 %	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

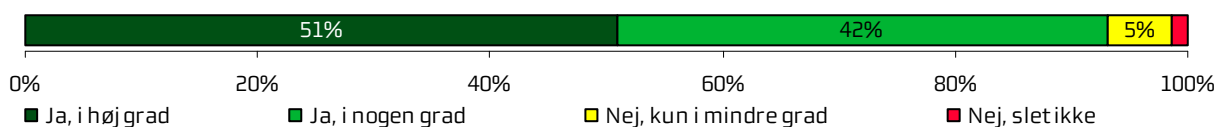
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=247)



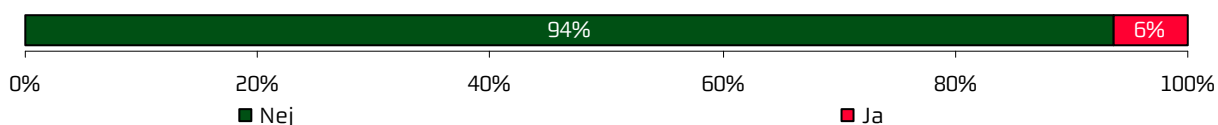
Behandlingen levede op til forventninger (n=236)



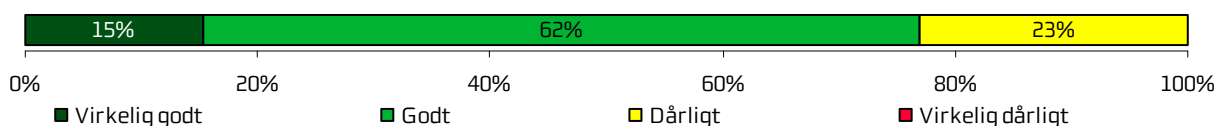
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=218)



Fejl i forbindelse med besøg (n=251)



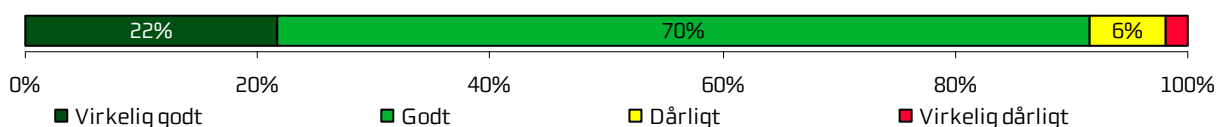
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=226)



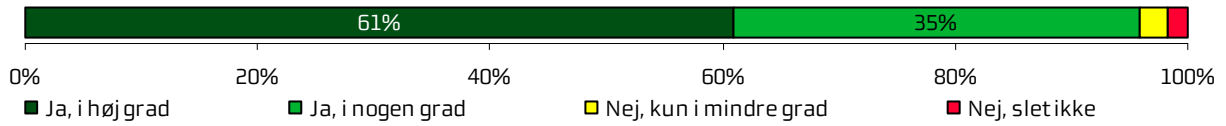
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=152)



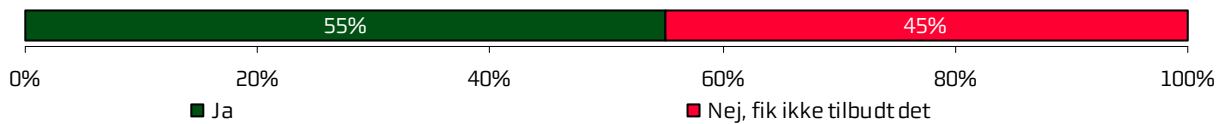
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	92 %	94 %	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	94 %	98 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	92 %	94 %	97 % *	90 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	89 %	91 %	96 %	89 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	80 %	89 %	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	76 %	74 %	95 % *	74 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	95 %	98 % *	84 % *	91 % *

Information

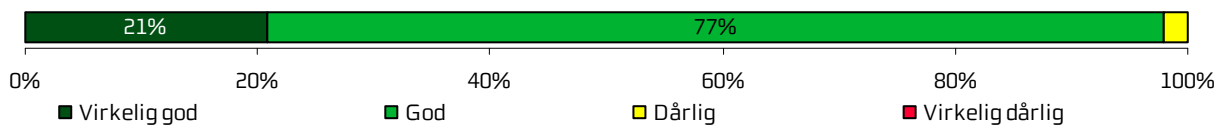
Personalet givet den information, du havde brug for (n=242)



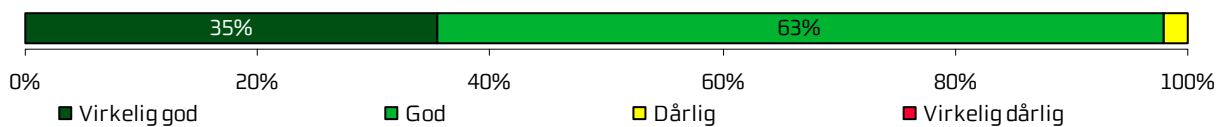
Modtaget skriftlig information (n=178)



Vurdering af skriftlig information (n=92)



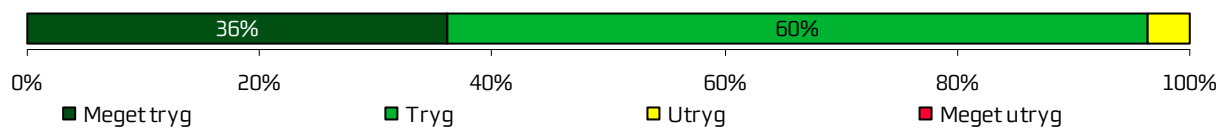
Vurdering af mundtlig information (n=246)



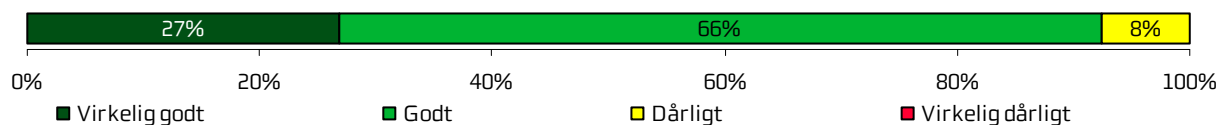
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	90 % *	-	97 %	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	55 %	58 %	57 %	79 % *	58 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	95 %	98 %	99 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

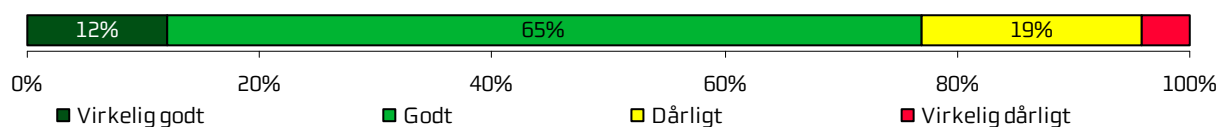
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=247)



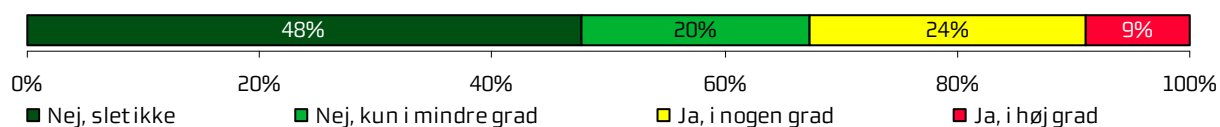
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=52)



Orientering af praktiserende læge (n=117)



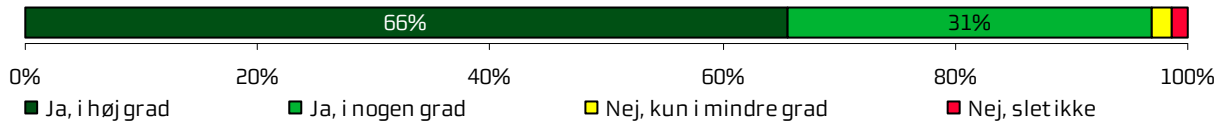
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=199)



	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?	92 %	92 %	91 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77 %	82 %	81 %	93 % *	74 %	83 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	72 %	67 %	81 % *	65 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=225)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	98 %	98 %	90 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2012.

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2012 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 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	59%	59%
Kvinde	41%	41%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	1%
20-39 år	8%	14%
40-59 år	17%	24%
60-79 år	54%	44%
80 år eller derover	20%	17%

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 tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**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		259		100%
Køn				
Mand		152		59%
Kvinde		107		41%
Aldersgruppe				
Under 20 år		1		0%
20-39 år		22		8%
40-59 år		44		17%
60-79 år		140		54%
80 år eller derover		52		20%
Skema udfyldt af				
Patienten		235		94%
Pårørende		16		6%
Modersmål				
Dansk		235		93%
Ikke dansk		19		7%
Afsnitsnavn				
C-Dialyseafsnit		20		8%
C-Amb.		216		83%
C-Dagafsnit		23		9%

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	30	69	2	0	223	26
Køn						
Mand	32	65	3	0	133	15
Kvinde	26	74	0	0	90	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	40	55	5	0	20	2
40-59 år	24	76	0	0	37	5
60-79 år	26	71	2	0	121	13
80 år eller derover	39	61	0	0	44	6
Skema udfyldt af						
Patienten	31	67	2	0	205	24
Pårørende	21	79	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	30	68	2	0	205	24
Ikke dansk	29	71	0	0	17	1
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	25	75	0	0	16	1
C-Amb.	30	69	2	0	185	25
C-Dagafsnit	32	64	5	0	22	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	63	3	0	246
Køn					
Mand	35	60	5	0	145
Kvinde	31	69	0	0	101
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	36	55	9	0	22
40-59 år	34	66	0	0	41
60-79 år	32	65	4	0	133
80 år eller derover	38	62	0	0	49
Skema udfyldt af					
Patienten	36	62	3	0	226
Pårørende	12	83	6	0	16
Modersmål					
Dansk	34	63	3	0	227
Ikke dansk	28	72	0	0	18
Afsnitsnavn					
C-Dialyseafsnit	31	69	0	0	16
C-Amb.	34	63	3	0	207
C-Dagafsnit	35	61	4	0	23

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	73	10	0	248
Køn					
Mand	17	71	11	1	145
Kvinde	15	76	9	0	103
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	14	68	18	0	22
40-59 år	14	72	14	0	42
60-79 år	15	74	10	1	135
80 år eller derover	24	73	2	0	48
Skema udfyldt af					
Patienten	18	72	10	0	227
Pårørende	6	82	7	6	16
Modersmål					
Dansk	17	73	10	0	228
Ikke dansk	16	78	5	0	18
Afsnitsnavn					
C-Dialyseafsnit	12	82	6	0	17
C-Amb.	16	75	9	0	208
C-Dagafsnit	22	52	22	4	23

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	20	77	4	0	247
Køn					
Mand	18	80	3	0	146
Kvinde	23	72	5	0	101
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	18	82	0	0	22
40-59 år	28	63	9	0	43
60-79 år	18	78	4	0	133
80 år eller derover	18	82	0	0	48
Skema udfyldt af					
Patienten	19	77	4	0	227
Pårørende	26	74	0	0	15
Modersmål					
Dansk	20	76	4	0	226
Ikke dansk	15	85	0	0	19
Afsnitsnavn					
C-Dialyseafsnit	11	89	0	0	18
C-Amb.	21	76	3	0	206
C-Dagafsnit	17	74	9	0	23

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	68	1	0	249
Køn					
Mand	35	64	1	0	147
Kvinde	25	75	1	0	102
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	23	77	0	0	22
40-59 år	25	75	0	0	43
60-79 år	28	70	2	0	133
80 år eller derover	46	54	0	0	50
Skema udfyldt af					
Patienten	29	69	1	0	227
Pårørende	37	63	0	0	16
Modersmål					
Dansk	31	67	1	0	228
Ikke dansk	23	77	0	0	18
Afsnitsnavn					
C-Dialyseafsnit	50	50	0	0	18
C-Amb.	29	70	1	0	210
C-Dagafsnit	29	71	0	0	21

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	87	13	220	27
Køn				
Mand	85	15	131	15
Kvinde	91	9	89	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	85	15	20	2
40-59 år	98	2	40	2
60-79 år	81	19	120	14
80 år eller derover	97	3	39	9
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	204	21
Pårørende	90	10	11	5
Modersmål				
Dansk	87	13	201	24
Ikke dansk	94	6	16	3
Afsnitsnavn				
C-Dialyseafsnit	81	19	16	3
C-Amb.	86	14	183	22
C-Dagafsnit	100	0	21	2

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	8	52	32	7	213	3
Køn						
Mand	10	55	26	9	128	2
Kvinde	7	48	40	5	85	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	5	39	39	17	18	1
40-59 år	3	71	26	0	38	2
60-79 år	9	43	37	11	118	0
80 år eller derover	16	66	19	0	38	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	51	33	8	198	2
Pårørende	11	69	20	0	10	1
Modersmål						
Dansk	9	51	32	8	196	2
Ikke dansk	0	72	28	0	14	1
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	21	64	7	7	14	1
C-Amb.	6	51	36	7	178	2
C-Dagafsnit	19	57	14	10	21	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	20	17	51	192	22
Køn						
Mand	13	21	20	46	114	14
Kvinde	9	19	14	58	78	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	6	12	18	65	17	3
40-59 år	8	19	13	59	37	2
60-79 år	13	19	20	48	109	7
80 år eller derover	14	32	14	40	28	10
Skema udfyldt af						
Patienten	12	20	18	51	180	19
Pårørende	0	38	24	38	8	2
Modersmål						
Dansk	11	21	16	52	178	19
Ikke dansk	19	18	36	26	11	3
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	23	54	0	23	13	2
C-Amb.	10	16	18	56	160	18
C-Dagafsnit	16	26	26	32	19	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	73	14	4	248	3
Køn						
Mand	7	71	16	6	147	1
Kvinde	10	75	13	2	101	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	5	64	27	5	22	0
40-59 år	8	63	22	7	41	0
60-79 år	7	75	14	4	133	3
80 år eller derover	14	80	4	2	51	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	74	14	4	226	3
Pårørende	20	49	25	7	16	0
Modersmål						
Dansk	9	72	15	4	227	3
Ikke dansk	5	83	5	6	18	0
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	28	56	11	6	18	0
C-Amb.	5	77	14	4	208	2
C-Dagafsnit	18	50	23	9	22	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	28	23	191
Køn				
Mand	44	31	25	110
Kvinde	55	24	21	81
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	42	16	42	19
40-59 år	57	23	21	35
60-79 år	51	28	22	101
80 år eller derover	42	38	20	35
Skema udfyldt af				
Patienten	50	27	23	177
Pårørende	49	31	20	10
Modersmål				
Dansk	50	27	23	173
Ikke dansk	43	38	19	16
Afsnitsnavn				
C-Dialyseafsnit	41	35	24	17
C-Amb.	50	27	23	173
C-Dagafsnit	-	-	-	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	31	19	115
Køn				
Mand	44	34	22	65
Kvinde	58	26	16	50
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	40	20	40	10
40-59 år	56	26	18	23
60-79 år	50	32	18	62
80 år eller derover	49	36	15	20
Skema udfyldt af				
Patienten	52	30	18	104
Pårørende	44	34	22	9
Modersmål				
Dansk	51	30	19	103
Ikke dansk	44	38	18	11
Afsnitsnavn				
C-Dialyseafsnit	41	35	24	17
C-Amb.	52	30	18	98
C-Dagafsnit	-	-	-	0

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	39	58	2	0	89	2
Køn						
Mand	38	60	2	0	50	0
Kvinde	41	56	3	0	39	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	67	0	0	6	0
40-59 år	44	50	6	0	18	1
60-79 år	36	62	2	0	50	1
80 år eller derover	46	54	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	55	2	0	81	2
Pårørende	15	85	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	41	56	2	0	80	2
Ikke dansk	22	78	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	38	62	0	0	13	0
C-Amb.	39	58	3	0	76	2
C-Dagafsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	64	5	0	224	24
Køn						
Mand	32	63	6	0	140	8
Kvinde	30	66	5	0	84	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	26	68	5	0	19	2
40-59 år	37	58	5	0	40	3
60-79 år	28	65	7	0	117	15
80 år eller derover	32	66	2	0	47	4
Skema udfyldt af						
Patienten	31	63	5	0	204	23
Pårørende	32	62	6	0	16	0
Modersmål						
Dansk	32	62	6	0	207	22
Ikke dansk	19	81	0	0	16	2
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	41	59	0	0	17	1
C-Amb.	30	64	6	0	184	23
C-Dagafsnit	30	65	4	0	23	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	4	245
Køn				
Mand	0	94	6	144
Kvinde	1	97	2	101
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	5	86	9	22
40-59 år	0	92	8	40
60-79 år	0	97	3	134
80 år eller derover	0	96	4	48
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	226
Pårørende	0	94	6	15
Modersmål				
Dansk	0	95	5	226
Ikke dansk	0	100	0	17
Afsnitsnavn				
C-Dialyseafsnit	0	100	0	16
C-Amb.	0	95	5	206
C-Dagafsnit	0	96	4	23

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	91	9	134	115
Køn					
Mand	0	90	10	88	59
Kvinde	0	93	7	46	56
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	12	10
40-59 år	0	86	14	23	19
60-79 år	0	89	11	72	62
80 år eller derover	0	96	4	26	24
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	9	117	111
Pårørende	0	85	15	13	3
Modersmål					
Dansk	0	91	9	123	107
Ikke dansk	0	89	11	10	7
Afsnitsnavn					
C-Dialyseafsnit	0	93	7	14	3
C-Amb.	0	91	9	111	98
C-Dagafsnit	0	89	11	9	14

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	62	34	3	1	240	14
Køn						
Mand	59	36	3	1	145	4
Kvinde	67	31	2	0	95	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	57	33	10	0	21	1
40-59 år	67	30	3	0	40	4
60-79 år	60	35	3	2	130	6
80 år eller derover	64	36	0	0	48	3
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	3	0	220	13
Pårørende	59	34	0	7	15	1
Modersmål						
Dansk	61	35	3	1	220	13
Ikke dansk	72	28	0	0	18	1
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	59	35	0	6	17	1
C-Amb.	62	34	4	1	200	13
C-Dagafsnit	65	35	0	0	23	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	24	1	0	238	13
Køn						
Mand	75	23	1	1	140	7
Kvinde	73	26	1	0	98	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	76	24	0	0	21	1
40-59 år	71	27	2	0	41	2
60-79 år	72	27	1	1	127	8
80 år eller derover	83	17	0	0	48	2
Skema udfyldt af						
Patienten	75	25	0	0	219	11
Pårørende	67	20	6	7	15	1
Modersmål						
Dansk	76	23	1	1	220	11
Ikke dansk	53	47	0	0	17	1
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	80	13	0	7	15	2
C-Amb.	73	26	0	0	202	9
C-Dagafsnit	81	14	5	0	21	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	52	36	9	3	247	7
Køn						
Mand	50	38	8	4	146	3
Kvinde	55	34	10	1	101	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	36	14	0	22	0
40-59 år	62	33	2	2	42	1
60-79 år	53	34	10	3	132	5
80 år eller derover	44	46	8	2	50	1
Skema udfyldt af						
Patienten	53	36	9	2	228	5
Pårørende	47	40	6	7	15	1
Modersmål						
Dansk	53	34	10	3	228	6
Ikke dansk	36	64	0	0	17	1
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	67	20	0	13	15	2
C-Amb.	52	36	10	1	210	4
C-Dagafsnit	41	50	5	5	22	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	61	33	5	2	236	15
Køn						
Mand	60	32	6	3	138	9
Kvinde	62	35	3	0	98	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	61	33	6	0	18	4
40-59 år	71	24	2	2	41	2
60-79 år	54	38	6	2	127	7
80 år eller derover	69	27	4	0	49	2
Skema udfyldt af						
Patienten	61	33	5	1	217	13
Pårørende	47	39	0	13	15	1
Modersmål						
Dansk	63	31	5	2	219	13
Ikke dansk	33	59	7	0	15	2
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	67	13	13	7	15	2
C-Amb.	60	35	4	1	199	12
C-Dagafsnit	64	27	5	5	22	1

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	51	42	5	1	218	27
Køn						
Mand	51	42	5	2	127	15
Kvinde	50	43	5	1	91	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	57	24	14	5	21	1
40-59 år	52	45	3	0	38	4
60-79 år	43	49	6	2	112	20
80 år eller derover	67	31	2	0	46	2
Skema udfyldt af						
Patienten	51	43	5	1	199	26
Pårørende	49	38	6	7	16	0
Modersmål						
Dansk	52	41	5	2	201	25
Ikke dansk	31	63	6	0	16	1
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	50	44	0	6	16	1
C-Amb.	51	42	5	1	183	22
C-Dagafsnit	47	42	11	0	19	4

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	251
Køn			
Mand	93	7	146
Kvinde	95	5	105
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	95	5	22
40-59 år	93	7	43
60-79 år	93	7	135
80 år eller derover	94	6	50
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	233
Pårørende	100	0	14
Modersmål			
Dansk	94	6	231
Ikke dansk	100	0	18
Afsnitsnavn			
C-Dialyseafsnit	100	0	15
C-Amb.	93	7	214
C-Dagafsnit	100	0	22

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	15	62	23	0	13	1
Køn						
Mand	13	63	25	0	8	1
Kvinde	20	60	20	0	5	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	0	71	29	0	7	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	15	62	23	0	13	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	17	67	17	0	12	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	-	-	-	-	0	0
C-Amb.	15	62	23	0	13	1
C-Dagafsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	39	17	3	226	19
Køn						
Mand	43	36	17	4	134	11
Kvinde	38	44	16	2	92	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	30	40	20	10	20	1
40-59 år	46	43	8	3	37	4
60-79 år	40	37	20	3	122	10
80 år eller derover	43	42	13	2	46	4
Skema udfyldt af						
Patienten	40	39	17	4	206	18
Pårørende	43	37	20	0	16	0
Modersmål						
Dansk	41	39	16	4	207	19
Ikke dansk	48	35	17	0	17	0
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	44	38	19	0	16	1
C-Amb.	41	40	16	3	189	16
C-Dagafsnit	33	33	24	10	21	2

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	22	70	6	2	152	48
Køn						
Mand	21	71	5	3	91	29
Kvinde	23	69	8	0	61	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	16	68	16	0	19	1
40-59 år	22	74	4	0	27	7
60-79 år	23	66	7	4	79	29
80 år eller derover	23	77	0	0	26	11
Skema udfyldt af						
Patienten	23	67	7	2	137	45
Pårørende	9	91	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	23	67	7	2	135	45
Ikke dansk	6	94	0	0	16	2
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	20	80	0	0	15	1
C-Amb.	22	68	7	2	123	43
C-Dagafsnit	21	71	7	0	14	4

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	61	35	2	2	242
Køn					
Mand	62	36	2	1	145
Kvinde	60	34	3	3	97
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	55	36	9	0	22
40-59 år	55	36	7	2	42
60-79 år	59	38	1	2	129
80 år eller derover	75	25	0	0	48
Skema udfyldt af					
Patienten	60	36	2	2	222
Pårørende	75	20	6	0	16
Modersmål					
Dansk	60	36	3	2	224
Ikke dansk	68	32	0	0	16
Afsnitsnavn					
C-Dialyseafsnit	71	29	0	0	17
C-Amb.	60	35	2	2	203
C-Dagafsnit	59	36	5	0	22

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	55	45	178	70
Køn				
Mand	60	40	110	37
Kvinde	47	53	68	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	50	50	20	2
40-59 år	59	41	31	12
60-79 år	55	45	92	39
80 år eller derover	57	43	34	17
Skema udfyldt af				
Patienten	54	46	161	67
Pårørende	56	44	13	2
Modersmål				
Dansk	53	47	161	67
Ikke dansk	75	25	15	3
Afsnitsnavn				
C-Dialyseafsnit	100	0	15	3
C-Amb.	52	48	151	58
C-Dagafsnit	33	67	12	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	21	77	2	0	92	2
Køn						
Mand	21	78	2	0	63	1
Kvinde	21	76	3	0	29	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	20	80	0	0	10	0
40-59 år	23	71	6	0	17	0
60-79 år	20	78	2	0	47	2
80 år eller derover	22	78	0	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	77	2	0	82	2
Pårørende	30	70	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	20	77	2	0	80	1
Ikke dansk	29	71	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	27	73	0	0	15	0
C-Amb.	19	78	3	0	73	2
C-Dagafsnit	-	-	-	-	4	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	35	63	2	0	246
Køn					
Mand	36	62	2	0	145
Kvinde	35	63	2	0	101
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	22	64	14	0	22
40-59 år	45	55	0	0	42
60-79 år	29	69	2	0	131
80 år eller derover	50	50	0	0	50
Skema udfyldt af					
Patienten	36	62	2	0	226
Pårørende	34	66	0	0	15
Modersmål					
Dansk	36	62	2	0	225
Ikke dansk	31	69	0	0	19
Afsnitsnavn					
C-Dialyseafsnit	37	63	0	0	19
C-Amb.	35	62	2	0	205
C-Dagafsnit	36	64	0	0	22

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	36	60	4	0	247
Køn					
Mand	35	61	4	0	147
Kvinde	38	59	3	0	100
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	41	50	9	0	22
40-59 år	42	56	2	0	43
60-79 år	33	62	5	0	133
80 år eller derover	37	63	0	0	48
Skema udfyldt af					
Patienten	37	60	3	0	226
Pårørende	26	62	12	0	16
Modersmål					
Dansk	38	59	3	0	227
Ikke dansk	17	77	6	0	19
Afsnitsnavn					
C-Dialyseafsnit	42	47	11	0	19
C-Amb.	36	62	2	0	205
C-Dagafsnit	30	57	13	0	23

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	27	66	8	0	52	14	175
Køn							
Mand	29	62	9	0	31	10	102
Kvinde	24	72	5	0	21	4	73
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	40	40	20	0	5	1	16
40-59 år	24	64	12	0	8	1	32
60-79 år	32	64	4	0	25	5	99
80 år eller derover	14	79	7	0	14	7	27
Skema udfyldt af							
Patienten	32	59	9	0	44	12	165
Pårørende	0	100	0	0	8	1	6
Modersmål							
Dansk	27	64	10	0	41	14	168
Ikke dansk	28	72	0	0	11	0	5
Afsnitsnavn							
C-Dialyseafsnit	20	80	0	0	10	1	6
C-Amb.	31	58	11	0	36	13	153
C-Dagafsnit	17	83	0	0	6	0	16

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	12	65	19	4	117	130
Køn						
Mand	11	65	19	5	74	74
Kvinde	14	65	19	2	43	56
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	8	58	25	8	12	10
40-59 år	19	57	25	0	16	26
60-79 år	13	64	19	5	64	69
80 år eller derover	8	77	12	4	25	24
Skema udfyldt af						
Patienten	12	63	20	5	107	120
Pårørende	12	75	14	0	8	7
Modersmål						
Dansk	12	64	19	5	103	125
Ikke dansk	14	71	15	0	14	3
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	20	60	20	0	10	7
C-Amb.	11	65	20	4	96	111
C-Dagafsnit	9	73	9	9	11	12

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	48	20	24	9	199	43
Køn						
Mand	41	23	27	8	124	22
Kvinde	58	14	17	11	75	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	31	6	44	19	16	5
40-59 år	60	21	16	3	38	4
60-79 år	47	21	22	9	112	20
80 år eller derover	43	18	27	12	33	13
Skema udfyldt af						
Patienten	48	20	22	9	183	38
Pårørende	38	8	46	8	13	3
Modersmål						
Dansk	50	20	21	9	184	41
Ikke dansk	23	9	61	7	13	2
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	47	13	27	13	15	2
C-Amb.	48	21	23	8	168	34
C-Dagafsnit	44	6	31	19	16	7

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	31	2	1	225	22
Køn						
Mand	64	32	2	1	134	12
Kvinde	68	30	1	1	91	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	71	24	5	0	21	1
40-59 år	75	25	0	0	40	4
60-79 år	63	34	1	2	122	10
80 år eller derover	62	34	5	0	41	7
Skema udfyldt af						
Patienten	65	32	2	1	208	18
Pårørende	69	24	0	7	13	3
Modersmål						
Dansk	65	32	2	1	206	20
Ikke dansk	72	28	0	0	17	2
Afsnitsnavn						
C-Dialyseafsnit	81	19	0	0	16	2
C-Amb.	65	32	2	1	189	17
C-Dagafsnit	60	35	0	5	20	3

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			5
Kvalitet i behandling			11
Pleje			7
Relationer til personale			9
Ventetid			3

Nyremedicinsk Afd. C

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - C-Dialyseafsnit	Modtagelsen
1	Virkelig god.	Virkelig god
2	Lige nu går jeg til dialyse [flere] gange om ugen.	Uoplyst
3	Jeg har ikke været i ambulatoriet i [flere] år.	Virkelig god
5	Jeg synes, ventetiden var for lang.	God
ID	Kommentarer - C-Amb.	Modtagelsen
3	Fører blot sygesikringskortet igennem og går til BT-rummet.	God
4	Virkelig god. Kort ventetid. God vejledning.	Virkelig god
6	Alle er smilende og venlige, og meget opmærksomme.	Virkelig god
7	Venlig betjening og anvisning.	God
14	Mangelfuld information om brug af sygesikringskort.	God
16	Alt gik godt.	Virkelig god
18	Ros for at man altid bliver mødt med et smil, selv om man kan ane stress i luften.	Virkelig god
23	Mangler den menneskelige kontakt, såsom tilmelding til sekretær osv.	God
25	Ventetiden er meget varierende. Derfor [i retning af] uacceptabelt. Der kunne ønskes bedre aviser i venteværelserne.	God
28	Ja.	God
29	Det ville være rart, hvis den elektroniske sygesikringskortlæser også snart virkede... Godt, man selv kender "arbejdsgangen"!	God
33	Er godt, at man anmelder sin ankomst ved at aflæse sit sundhedskort, men der mangler, at man samtidig kan få besked om eventuelle forsinkelser.	God
34	Yderst venlig og informativ behandling, både af plejning og læger. Tak for det.	Virkelig god
36	Ventetiden alt for lang. Altid mindst 30 minutter og nogle gange over 60 minutter.	God
39	Man henvender sig via sit sygesikringskort, der er kørt igennem en kortlæser. Forinden har jeg vejlet mig og taget blodtryk tre gange. Det bevirker, at der ikke stilles spørgsmål ved de opgivne tal, når man er i konsultation. Forslag for yderligere rationalisering kan man overveje at randomisere tallene, eller indføre en robot til at foretage målingerne. Så kan man skære yderligere ned på kontakten med afdelingens personale.	Dårlig
40	Venlig og imødekommende receptionist.	Virkelig god
42	Personalet er altid imødekommende og venligt.	Virkelig god
44	Der er ofte lange ventetider.	God
46	Ok.	Virkelig god
48	Da jeg af grunde, jeg ikke har fået at vide, har haft skiftende læger siden sommer, ville det da være rart, at få at vide hvilken læge jeg skal ind til.	Virkelig god

✎ 49	Man følte sig velkommen.	Virkelig god
✎ 51	De var meget flinke og hjælpsomme.	God
✎ 54	De kunne godt være lidt mere smilende, når man har spørgsmål til noget.	God
✎ 56	Nærmere "neutral" modtagelse.	God
✎ 58	Nej. Alle er VENLIGE.	Virkelig god
✎ 64	Tak for fin behandling [].	Uoplyst
✎ 65	Har været der tre gange []. Første gang syntes jeg ikke, lægen havde styr på det, det have sygeplejersken til gengæld.	Uoplyst
✎ 66	Jeg er meget TILFREDS med modtagelse og andre tiltag, men ønsker ikke at sætte mennesker i "krydsskema".	Uoplyst
✎ 68	Der vil jo altid være lidt ventetid med så mange.	God
✎ 69	Jeg har indimellem oplevet, at der er lidt lang ventetid, når man har en tid. Men de undskylder altid for ventetiden, så de er søde og flinke generelt.	God

ID Kommentarer - C-Dagafsnit

Modtagelsen

✎ 2	Nabopatient og pårørende kunne følge vores samtale med lægen. Kun adskilt af et forhæng.	God
✎ 5	Jeg var heldig, for der er andre hospitaler her i området.	God
✎ 6	Søde og venlige folk.	Virkelig god
✎ 7	Grundighed, imødekommenhed og faglighed i top. Giver patienten en følelse af tryghed.	Virkelig god

Nyremedicinsk Afd. C

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - C-Dialyseafsnit	Fejlhåndtering
6	Ingen fejl.	Uoplyst
ID	Kommentarer - C-Amb.	Fejlhåndtering
5	Det er ikke den samme læge hver gang.	Uoplyst
6	Jeg har endnu ikke oplevet fejl.	Uoplyst
7	Lægen, jeg talte med, var godt forhåndsorienteret og virkede meget beroligende.	Uoplyst
10	Vær så venlig ved indkaldelse at "opråbet" er højt og tydeligt og med for- og efternavn.	Uoplyst
11	Misforståelse om tabletter, man fik udleveret gratis.	Virkelig godt
17	Glemte at udlevere medicin, der blev eftersendt.	Godt
22	Urinprøver. Svært at finde ud af, om man skal aflevere urinprøve eller ej.	Godt
30	Mangler orientering om medicinering.	Godt
33	At sekretærer eventuelt glemmer at bestille [prøver], til når jeg før næstkommende ambulatoriebesøg skal på laboratoriet og afgive prøver.	Godt
39	Ja, der blev ikke serveret varme drikke (the/kaffe).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
53	Ved forrige besøg i ambulatoriet fik jeg taget blodprøver inden undersøgelsen hos sygeplejerske og samtale hos læge. Blodprøverne mislykkedes (blev taget af, da blodet var koaguleret og kunne ikke bruges). Blodprøverne måtte tages igen. Tilbage på et andet ambulatorium meldte jeg mig "klar igen" hos sekretæren i modtagelsen. Hun fik det åbenbart ikke noteret, da jeg fik en ventetid på [et par] timer. Sygeplejersken kunne ikke "se" at jeg var kommet.	Dårligt
56	At det efter [flere] år endnu ikke er lykkedes at få mit blodtryk under kontrol: Las os lige se tiden an. Eller forskellige opfattelser af, hvilken behandling der skal gennemføres, alt efter hvilken læge der er på vagt.	Dårligt
65	Tre gange blev henvisning til anden afdeling/andet sygehus ikke sendt. Måtte rykke for dem!! Et scanningssvar var ikke læst/brugt! Næste læge opdagede noget, som jeg nu VENTER (henvisning ikke sendt) på at få undersøgt andet sted.	Godt
67	Lægen glemte at bestille videre behandling i en anden afdeling, og glemte at bestille medicin til mig på et andet apotek.	Godt
70	Svar var lovet senest tre dage efter (mandag), men fredag måtte vi ringe derop og rykke for svaret. Så måtte vi igen køre [mange kilometer] til en ny konsultation, hvor [specifik medicin] blev forøget med tre stk., og [anden specifik medicin] blev sat op til hver ottende dag i stedet for hver fjortende dag.	Uoplyst
72	Undersøgt af NN og sygeplejerske NN. Lægen foretog en meget grundig undersøgelse. Meget behagelig samtale. Traf læge NN: Meget kort samtale. Udbytterige samtaler med NN. Fik folder udleveret. Fik lejlighed til at stille spørgsmål. Meget fint.	Uoplyst

Nyremedicinsk Afd. C

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
1	Er aldrig blevet modtaget af den samme person. Gælder læge og sygeplejersker.	Godt
6	Ud over det, jeg har udfyldt, har jeg følt mig tryk under hele mit sygdomsforløb og, da jeg ikke er færdigbehandlet, regner jeg med, at det fortsætter.	Virkelig godt
9	Mine svar dækker kun et besøg. Tidligere har jeg oplevet længere ventetid. Jeg har [] med mine besøg på Nyremedicinsk Ambulatorium også [] en anden afdeling på samme adresse, og i denne forbindelse oplevet en meget lang (og uoplyst) ventetid.	Godt
14	Mit kontrolbesøg (hver tredje måned), hvor jeg dagen i forvejen har fået taget blodprøve, kunne udmærket være foregået ved en telefonisk kontakt, og megen tid ville være sparet.	Godt
18	Det er meget tidskrævende, at ens kontaktperson, som man er til kontrol hos, er nødt til at besvare opkald. Det er meget forstyrrende og tidskrævende. F.eks. sidst jeg var til kontrol måtte min kontaktperson ringe fire forskellige steder, hvilket tog næsten 35 minutter af min tid, samtidigt med at vi kom helt fra, hvad vi snakkede om.	Virkelig godt
19	Der er kort ventetid, når der "bestilles" tid i andre afdelinger.	Godt
20	Sørgede for, at jeg kom til et godt kursus om min sygdom samt til diætist.	Virkelig godt
21	Kontakt til læger (praktiserende) med hensyn til blodprøven kunne være bedre.	Godt
23	For lang tid ved blodprøvetagning.	Godt
24	Det virker ikke effektivt, at det er forskellige læger, jeg møder HVER gang. Har endnu ikke mødt den samme læge ved ambulant kontrol (ca. seks kontrolbesøg), hvilket betyder, at den nye læge igen sætter sig ind i sagen, hvilket bevirker, at det ikke virker som et forløb, men som enkeltstående kontrol ud fra en her og nu situation.	Godt
27	For mange forskellige læger med forskellige synspunkter. Man kan komme ind til en anden læge, end normalt, fordi en anden end den sædvanlige sygeplejerske tager imod.	Godt
29	Det er åbenbart (svært) at fejle flere graverende ting på samme tid! Hver afdeling har sit speciale, og patienten skal selv holde alle tovne. DET DUER IKKE. Gid der kunne samarbejdes også med patienten!	Uoplyst
38	Jeg oplever en tydelige forbedring efter omstruktureringen, der betyder, at jeg, som patient, har en primærlæge- og sygeplejerske. Tidligere blev jeg tilset af en ny læge ved hvert besøg. Hvilket betød, at der gik for lang tid, før behandlingen blev målrettet.	Godt
39	Da jeg har været patient på netop denne afdeling i [flere årtier], kender jeg rumlen ud og ind. De mange rationaliseringer og "effektiviseringer" har blot skabt en stor kløft mellem patienter og personale, fordi kontakten er blevet skåret ned til det mindst mulige. Det har heller ikke medført et bedre "flow" eller afkortet ventetiden. Derimod øget fremmedgørelsen. Elektronisk patient journal, som forventedes indført i starten af 1990'erne mangler at bevise, at det er tryggere at blive syg under regionen. Der mangler i den grad en overordnet struktur på hele området. Det er trods alt den enkelte patient, der har ejerskab til dataene.	Dårligt
41	Har ingen kontaktperson. Ser kun min læge, og beder en sygeplejerske om medicin (er selv fagperson).	Godt
47	Jeg har store frustrationer over, at det hele umiddelbart kun er symptombehandling og ikke helbredende.	Godt
48	I mit tilfælde kunne jeg godt tænke mig, at der blev lavet en udeståendeliste, således at blodprøver, der er aftalt eksempelvis et år ud i tiden, er blevet nedskrevet på en liste som en slags kvittering sammen med aftaler om emner, der skal tages op næste gang. Når man skifter læger, er der en større chance for, at emner glemmes (det kan nu også ske med den samme	Godt


	læge). Jeg fatter faktisk ikke, at det ikke er en del af journalsystemet, hvis jeg skal være helt ærlig.	
✎ 50	Undersøgelserne har strakt sig over [mere end to år] med ti til tolv besøg. Snart [på det ene sygehus], snart [på det andet sygehus]. Det finder jeg naturligvis utilfredsstillende.	Godt
✎ 58	Nej. Men er glad for at alle, når de kommer forbi, siger hej [til mig ved fornavn og ikke ved efternavn]. Skyldes, at jeg er kommet der i flere år.	Virkelig godt
✎ 60	Jeg har altid følt mig i trygge hænder.	Godt
✎ 63	Da jeg havde brug for en henvisning til en anden afdeling, fik jeg det.	Godt
✎ 65	En læge mente, at nysesvigt i nærmeste familie var værd at undersøge. Men det blev det ikke. Hørte i hvert fald ikke om det.	Godt
✎ 73	De er suveræne!!	Virkelig godt
✎ 75	Det er uheldigt, at man selv skal måle blodtryk lige efter ankomst til modtagelsen. Længere gåtur fra parkeringsplads.	Godt
ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Samlet indtryk
✎ 2	To læger talte hen OVER hovedet på patienten og ikke TIL patienten. Overså totalt patientens pårørende.	Dårligt
✎ 3	En vigtig faktor i mit forløb var åbenbart skanning af [to organer] til vurdering af eventuel sygdom. Hvor skanningen af [det ene organ] ikke blev fortaget. Dette burde måske tydeliggøres fra [en afdeling] til [en anden afdeling]. Men alt personale tog højde for mig og mine behov, og lyttede til mig og tog mig seriøs.	Virkelig godt
✎ 4	Alt gik godt.	Godt
✎ 7	Super godt forløb.	Virkelig godt

Nyremedicinsk Afd. C

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


ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
2	Nej, ej talt med egen læge, som er stoppet.	Godt
3	Jeg har korte besøg. Måler blodtryk. Taler med læge, helst min kontaktlæge. Får udleveret unødvendig medicin. Savner af og til samtaler med en sygeplejerske, men ved godt, at andre har større behov.	Virkelig godt
7	Jeg ser med forventning hen til planlagte møde [i efteråret].	Godt
15	Jeg får svar på de spørgsmål, jeg stiller.	Virkelig godt
20	Har altid fået let forståelige svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
23	Den kunne være bedre.	Godt
26	Jeg ville gerne have haft journaler på SKRIFT.	Uoplyst
29	Når man er kommet i ambulatoriet over flere år, glemmer personalet nogle gange almindelig information og på den måde også ofte ny information eller ændrede procedurer eller principper. Træls.	Uoplyst
39	Gennem de [mange] år har jeg måttet være tovholder på mit eget forløb og sygdomme, og har fra første færd opsøgt og læst den videnskabelige litteratur, der over tid er blevet offentliggjort. Så jeg spørger/undersøger fortsat og finder ofte svar uden for ambulatoriet. Man overvejer, i lighed med USA, at indføre ERFA-databaser, der fastholder erfarne lægers viden og udbygger med erfaring, der bl.a. opnås gennem fejlbehandling. I dag forsøger man at gemme fejlene væk i et enormt og for patienten uoverskueligt embedsværk.	Dårligt
40	Lægen var meget vævende og usikker. Det gjorde mig usikker og følte, at jeg måtte forklare, hvorfor jeg var der (ekstra kontrolbesøg).	Godt
43	Fint samarbejde med pårørende (datter). På grund af mange forskellige sygdomme er man lidt forvirret, og derfor er det mig, som tager mig af det.	Godt
47	Det ville være optimalt for mig at få flere informationer på skrift, da hukommelsen er svækket.	Godt
48	I mit tilfælde kunne jeg godt tænke mig, at der blev lavet en udeståendeliste, således at blodprøver, der er aftalt eksempelvis et år ud i tiden, er blevet nedskrevet på en liste som en slags kvittering sammen med aftaler om emner, der skal tages op næste gang. Når man skifter læge, er der en større chance for, at emner glemmes (det kan nu også ske med den samme læge). Jeg fatter faktisk ikke, at det ikke er en del af journalsystemet, hvis jeg skal være helt ærlig. Der bliver printet en medicinliste ud, MEN af denne liste kan man ikke se hvor mange recepter, der er tilbage på medicinen. Dette kan betyde, at man løber tør for medicin og skal ringe til afdelingen. Ikke smart i alle tilfælde, ikke når medicinen varieres i en periode.	Godt
49	Jeg blev ikke klogere, fra jeg begyndte, til jeg sluttede. Hvad gør sygdommen på længere sigt osv.	Virkelig godt
56	OK information.	Uoplyst
57	Da man ikke ved meget om min sygdoms forløb, har mængden af information været derefter. Altså! Jeg har til tider ønsket mere information, som jeg kun har fået ved selv at spørge. Dog har jeg forståelse for, at lægerne ikke altid har et endeligt svar.	Godt
58	Nej. Dejlig de ringer næste morgen og spørger til ens helbred.	Virkelig godt
61	Jeg mener ikke at have modtaget skriftlig information.	Godt
69	Da jeg havde skiftende læger fra gang til gang i starten, var det meget frustrerende. Men nu har jeg fået en fast kontaktlæge, og det er jeg meget glad for, for det er trygt (så længe det	Godt

varer), for jeg gruer for at blive sat til en anden læge.

 70 Vi har været glade for at komme der, for da var det samme læge og sygeplejerske. Nu er det forskellige. Godt










ID Kommentarer - C-Dagafsnit

Samlet indtryk

 3 Nu har jeg fået en fast læge, der følger mit forløb. Jeg føler, de har styr på min situation og tager det alvorligt. Jeg føler, de ved hvad de laver og er erfarne. Virkelig godt

 7 Meget gode til at informere. Altid venlige og imødekommende. Giver svar som kan bruges. Virkelig godt

Nyremedicinsk Afd. C**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
 2	Ingen skriftlig. Udleverede en dato.	Godt
 8	Der sidder jo mange mennesker i venteværelset, og jeg synes, det var svært at finde ud af, hvornår det var ens tur. Sidste gang ventede jeg over en time. Alle andre kom ind før mig, også dem, der kom senere. Så sagde min kone, at det kom an på, hvad man fejlede?? Det er nok muligt.	Virkelig godt
 19	Det er meget positivt at blive modtaget med et smil af sekretærerne. Bliv ved med det. Det betyder mere, end i tror!	Godt
 23	Informationer til egen læge kunne forbedres betydeligt. Det kan ikke passe, at patienten selv skal informere læge om ændringer i behandlingsforløb.	Godt
 29	Jeg har snart prøvet så meget forskelligt med sygdom, så jeg prøver mange ting for selv at blive mere rolig/tryk igen. Men det er altid en kamp!	Uoplyst
 37	Praksis er, at hvis jeg intet hører, er blodprøverne i orden. Jeg vil gerne selv følge med i blodprøveresultaterne og praksis er, at man ikke må ringe for at få tallene. Jeg opfordres til at få taget blodprøverne nogle dage i forvejen, og det er så det, jeg må til at gøre.	Godt
 40	Normalt er jeg meget tilfreds med mine besøg, men her sidste gang var oplevelsen lidt underlig, da lægen virkede usikker.	Godt
 48	Ikke ud over de kommentarer jeg har skrevet.	Godt
 75	Jeg synes, at ambulatoriet burde sende resultaterne af blodprøver til min læge.	Godt

Nyremedicinsk Afd. C

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

ID	Kommentarer - C-Dialyseafsnit	Samlet indtryk
1	Ambulatoriet gjorde mit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb særligt godt.	Virkelig godt
4	Personalet kunne fremover tage sig noget bedre af patienten. [Pleje]	Godt
6	Alt ok.	Uoplyst
ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
5	Jeg synes godt, at man kan komme ind til den samme læge hver gang, da han er inde i sagens forløb. Ellers får man en ubeklagelig behandling, der ligger i toppen, både af læger og sygeplejersker. Alt personale. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
6	Altid klar med svar, når man spørger om noget, og man fornemmer deres interesse og kompetencer. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Jeg synes, at hvis der går lang tid, inden man kommer til, kunne man godt få det at vide, og at man som ny patient bliver informeret om, hvordan det foregår. Ellers var det et meget fint sted at være. Og god behandling. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
9	Det ville i forbindelse med indkaldelse være rart at blive bekendt med, om der skal tages blodprøver m.v. [Kommunikation og information]	Godt
10	[Medarbejdere] bør meddele i receptionen, når patienten ikke er at finde i lokalet. Evt. skulle en forgæves afhentning skrives på en tavle. Man skal måske på toilettet. Jeg ventede fra [middag] til [om eftermiddagen].	Virkelig godt
12	Måske bedre information om, hvad man kan gøre for at forbedre livskvaliteten. [Kommunikation og information]	Godt
13	Venteværelset kunne godt være større. Der er for mange. Det føles trangt. [Fysiske rammer]	Godt
15	Jeg kan ønske mig opfyldning af drikkevarer lidt oftere. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	I skal for alt i verden gøre alt for at bevare den ånd, der hersker i afdelingen. Den efterlader et indtryk af professionalisme. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	Det er dejligt med den samme og venlige kontaktperson. [Kontaktperson]	Virkelig godt
21	Det er rart, at det er de samme kontaktpersoner:) [Kontaktperson]	Godt
23	Venteværelset er for lille. Det skal dække to ambulatorier. To toiletter til to ambulatorier er for lidt (min. 4 stk.). Somme tider burde rengøringspersonalet lægge sig ned på knæ, især når det gælder toiletter. [Fysiske rammer]	Godt
24	At de læger, som har med min sag at gøre, var de samme. To til fire, som blev præsenteret via en folder, så man vidste hvem de var, og hvad man kunne forvente. At venteværelset blev indrettet bedre. Virker trangt, især for gangbesværede. Rum virker slidte, hvilket betyder at	Godt

	rengøringsniveauet virker lavt. [Fysiske rammer, Pleje]	
29	Gennemgribende og grundig rengøring er så absolut ønskværdigt! Snart! Gid de fik penge for at vaske gulvene ordentligt! Og oftere! [Fysiske rammer]	Uoplyst
31	Alt ok.	Virkelig godt
32	For mig betyder det meget tryghed, hvis jeg (bliver spurgt, hvilken læge) kommer ind til en læge, som jeg kender og har tillid til. Hvis det kan lade sig gøre.	Godt
34	Opfølgning på bestående tilbud af drikkevarer manglede. Der er for meget sus fra indgangsdøren til venterum. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
35	Ventetiden er for lang, når man har en tid. [Ventetid]	Godt
36	Det kunne være rart, at ens blodprøvesvar blev lagt ind på sundhed.dk. Oftest er de ikke opdateret derinde. Så kunne man se, hvad ens creatinin lå på.	Godt
37	Godt at jeg har den samme læge hver gang i ambulatoriet. [Pleje]	Godt
39	Der har gennem nogle år været byggeri lige op til fortrappen til afdelingen. Det har medført, at vi patienter og andre med ærinde på afdelingen har slæbt unødigt meget snavs og sand med ind. [Fysiske rammer]	Dårligt
40	Venteværelset er mørkt og kedeligt, desværre. Receptionen er utrolig sød og hjælpsom :) [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
41	Stille kaffe og te til rådighed for patienterne ligesom på anden afdeling. [Fysiske rammer]	Godt
42	Det har fungeret virkelig godt, efter jeg har fået tildelt en fast læge og sygeplejerske. [Kontaktperson]	Virkelig godt
44	Mangler tv. [Fysiske rammer]	Godt
45	Mere plads og flere stole. [Fysiske rammer]	Godt
46	Ventetiderne er det mest irriterende, hvis man skal nå noget andet. Det er gerne lægen, der ventes på. Sygeplejersker ok. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
48	Alle er søde og hjælpsomme. Det er det vigtigste. [Relationer til personale]	Godt
50	Overalt et meget venligt personale, som ikke talte ned til én. Og man fik altid svar, når man spurgte om noget. [Relationer til personale]	Godt
51	Jeg er fuldt ud tilfreds med behandlingen og den samme sygeplejerske. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
52	Jeg var yderst tilfreds med alt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
55	God og venlig behandling fra personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
56	Hver for sig er personalemedlemmerne søde og hjælpsomme. Men orienteringen om ventetiden er elendig/ikke-eksisterende. Jeg møder nye læger konstant. Ingen kontinuitet. Behand-	Uoplyst

	lingen af mit blodtryk er usammenhængende/svingende/uden kontinuitet/uden bedring. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	
✎ 59	Selvom personalet altid har meget travlt, og mange patienter venter, bevarer de overblikket, arbejder professionelt og tiltaler patienterne venligt og imødekommende. SUPER GODT GÅET. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 62	Køsystem med hensyn til blodprøver, og hvornår personale starter og er klar i forhold til, hvornår patienterne er der, er ikke ens. Evt. skulle man prøve at se et forløb om morgenen. Her kan der gøres store forbedringer til glæde for alle, både patienter og ansatte. Som når man er nede at handle: gør det let, flere kasser, køsystem. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 63	Om vinteren er det forfærdeligt at sidde i området foran indgangsdøren, da der er utroligt meget træk. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 68	Det er et offentligt sted. Der kommer mange mennesker, og det bærer det jo præg af.	Godt
✎ 69	Jeg er meget glad for, at jeg har fået en diætist, som jeg konsulterer [regelmæssigt]. Det er en god ting. Jeg føler mig også tryk, når de ringer hjem til mig, hvis mine tal er risikabelt høje. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 71	Professionelt personale. Fagligheden i top, oprigtig venlighed og interesse. De gør det, de kan, under de forudsætninger de nok har. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 72	Samtale med læge (og sygeplejerske) er det vigtigste. Der er skiftende læger []. Ventetid: Om det er et kvarter eller tre kvarter er ligegyldigt. Man er optaget af egen sygdom." [Kontaktperson]	Godt
✎ 74	Jeg er meget glad for mine besøg i ambulatoriet gennem flere år. Alle de læger og sygeplejersker, jeg har mødt, har gjort, hvad de kunne for at hjælpe én på bedste måde. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 75	Jeg taler altid med forskellige læger under mine besøg. Kan dette ændres? [Pleje]	Godt
✎ 76	MEGET tilfreds med, at det er forskellige læger, man kommer ind til samtale hos, idet man får uens besked eller slet ingen besked. [Pleje]	Godt
ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Venteværelse: For lille og megen trafik igennem rummet, så ikke specielt hyggeligt eller afslappende. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 3	Tak fordi I får mig til at føle mig tryk! :-)	Virkelig godt
✎ 4	Jeg har været meget tilfreds med oplysninger, behandlingen m.m. i den tid, jeg har været til behandling/operation. Jeg er meget tilfreds med det danske sygehusvæsen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	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.

