

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	447
Besvarelser fra afdelingens patienter:	261
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

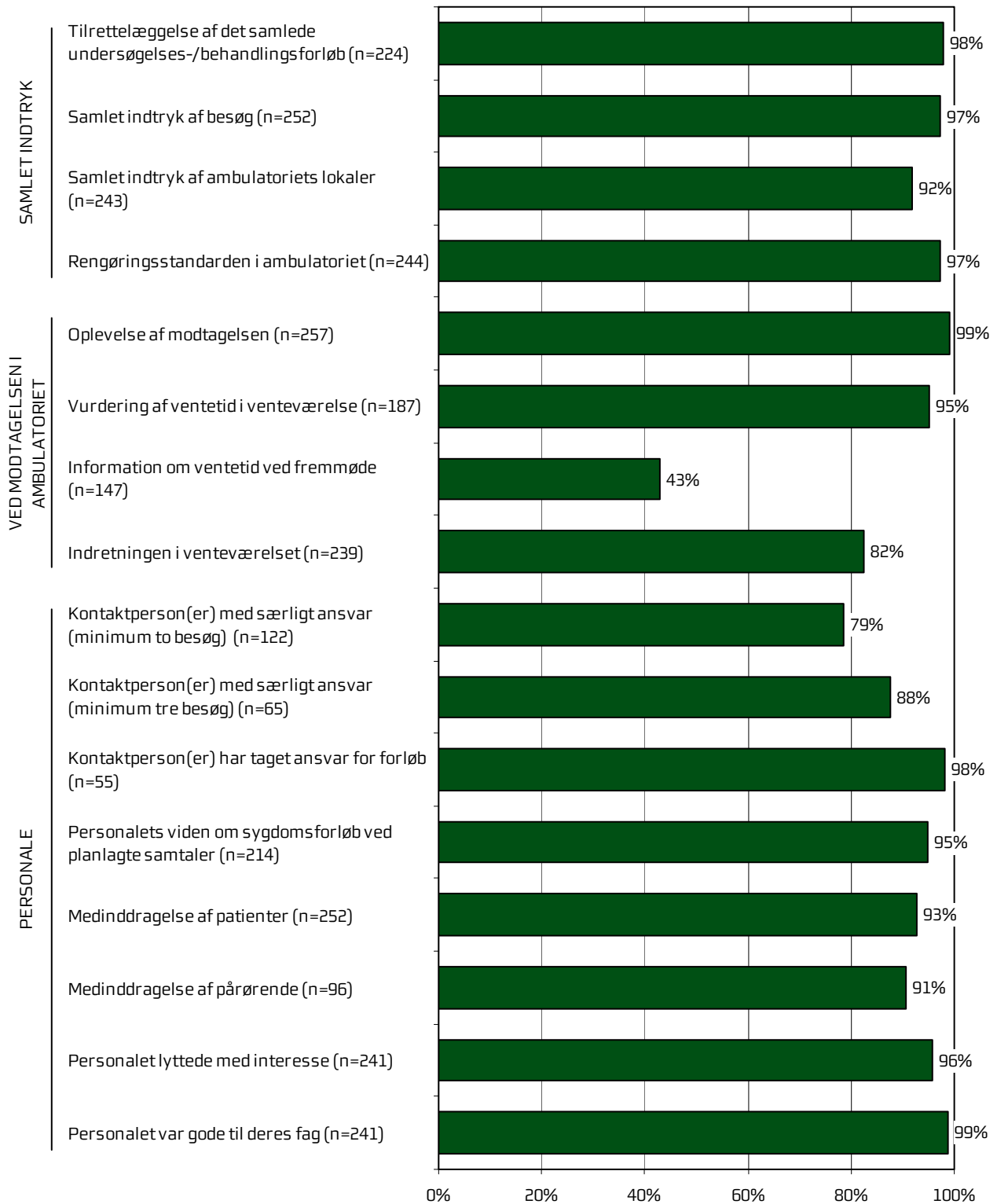
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

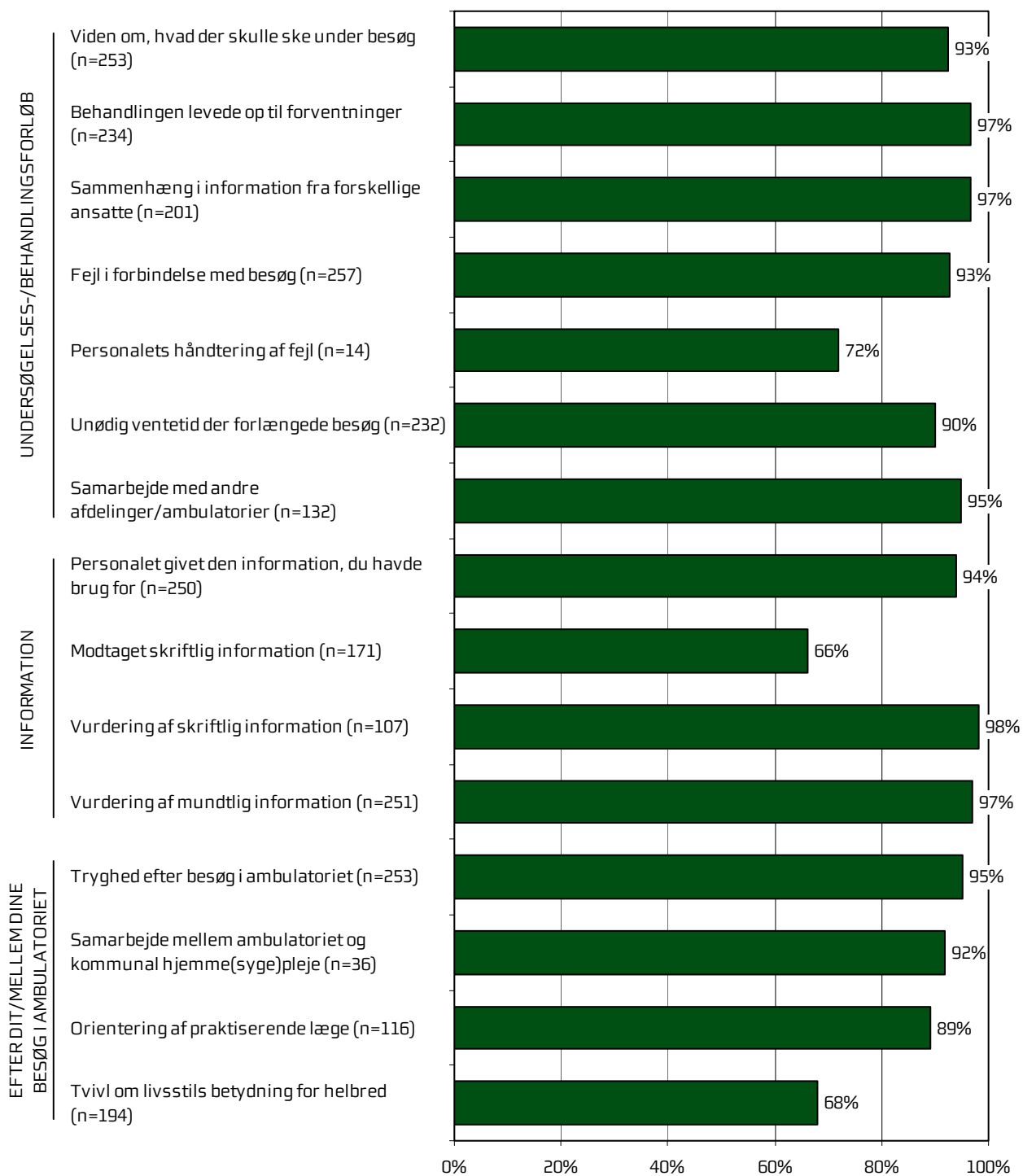
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

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

2011-tallet er for: Medicinsk Afdeling

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling

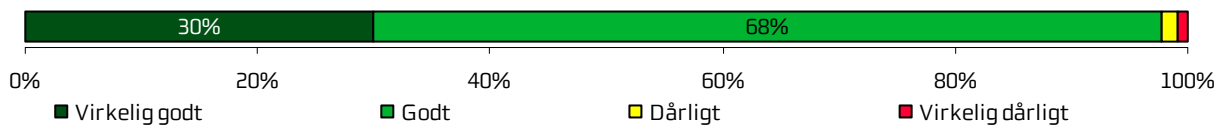
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

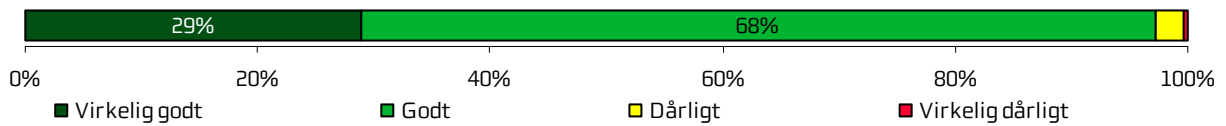
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

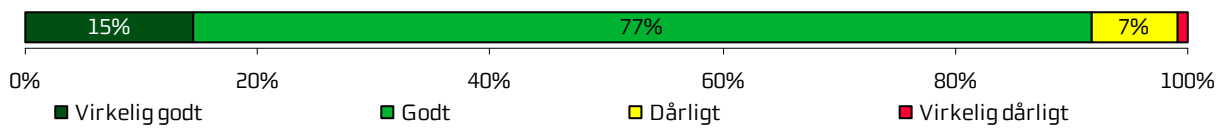
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=224)



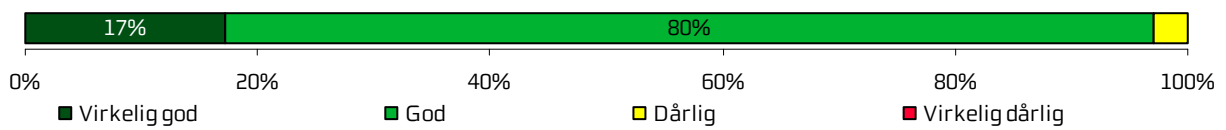
Samlet indtryk af besøg (n=252)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=243)



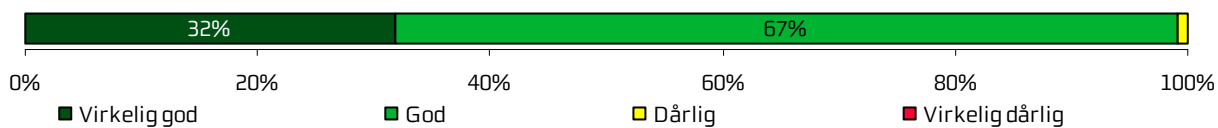
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=244)



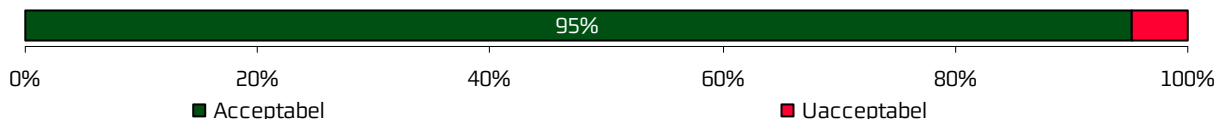
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	96 %	97 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	97 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	94 %	-	95 %	90 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 % *	97 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

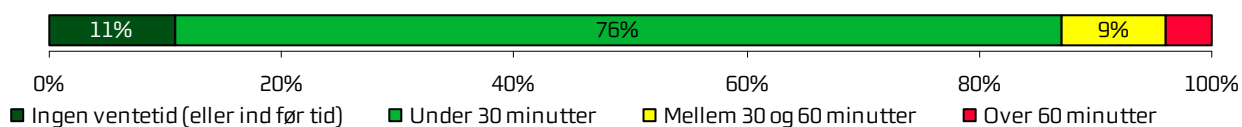
Oplevelse af modtagelsen (n=257)



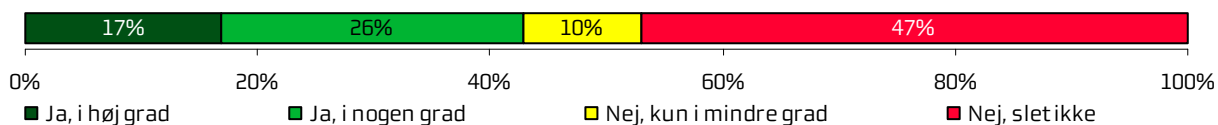
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=187)



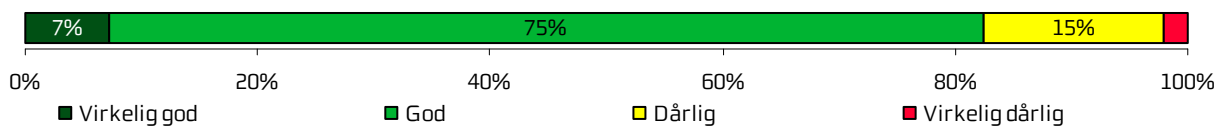
Længde af ventetid i venteværelse (n=176)



Information om ventetid ved fremmøde (n=147)



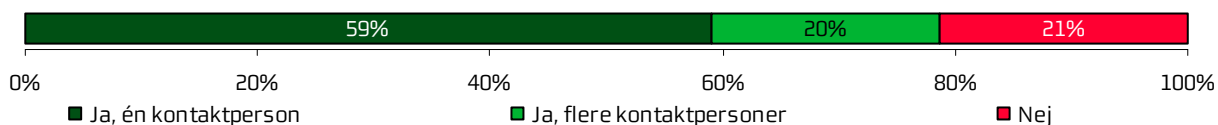
Indretningen i venteværelset (n=239)



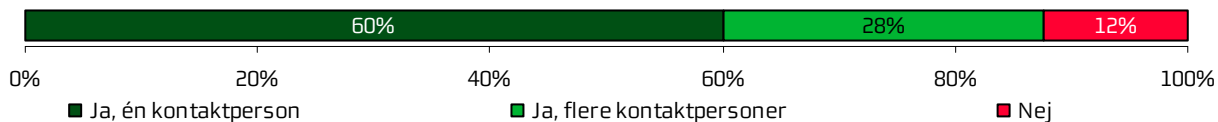
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	99 %	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	94 %	95 %	95 %	88 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	39 %	41 %	52 %	35 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	83 %	77 %	93 % *	82 %	84 %

Personale

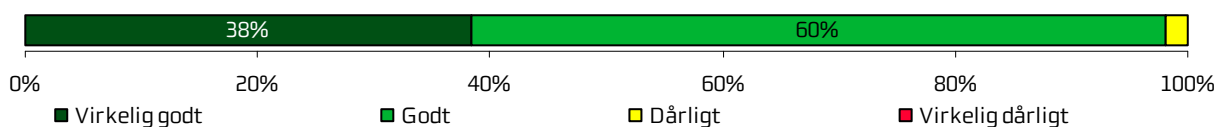
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=122)



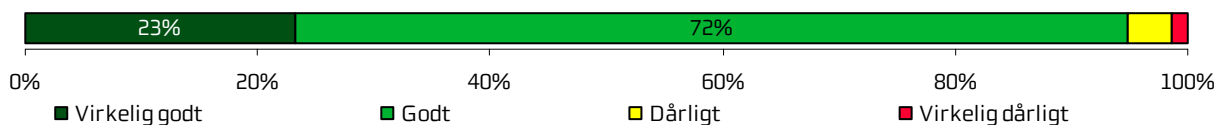
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=65)



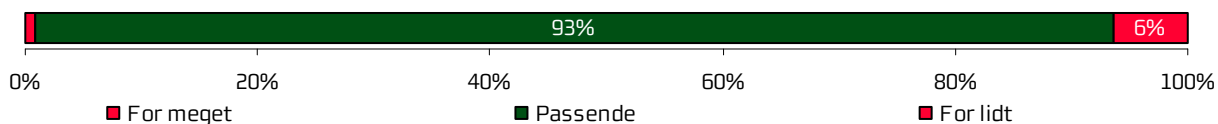
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=55)



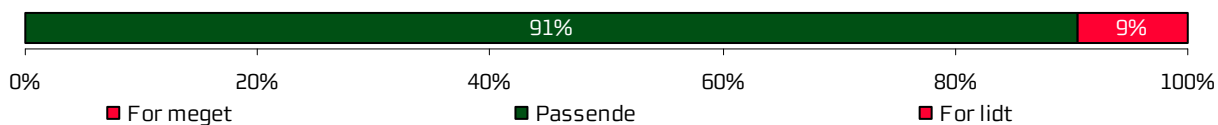
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=214)



Medinddragelse af patienter (n=252)



Medinddragelse af pårørende (n=96)



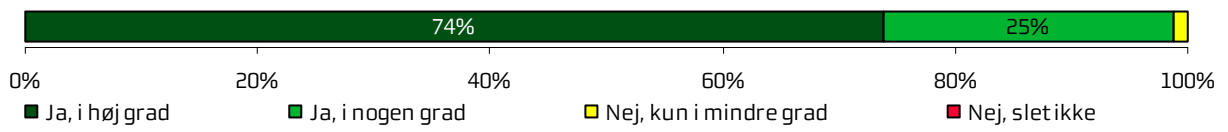
Personalet lyttede med interesse (n=241)



	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)	79 %	72 %	87 %	79 %	68 %	70 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	75 % *	87 %	-	-	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	98 %	-	-	-	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	92 %	94 %	90 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	89 %	94 %	90 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	87 %	82 %	96 %	83 %	87 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	93 %	96 %	94 %	95 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=241)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	97 %	98 %	95 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

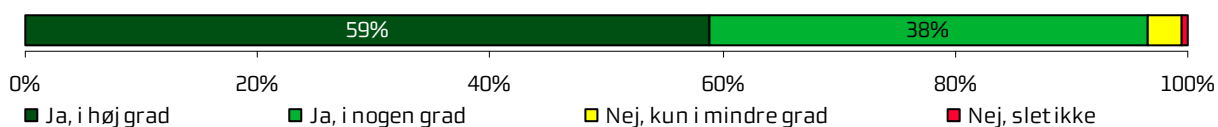
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=253)



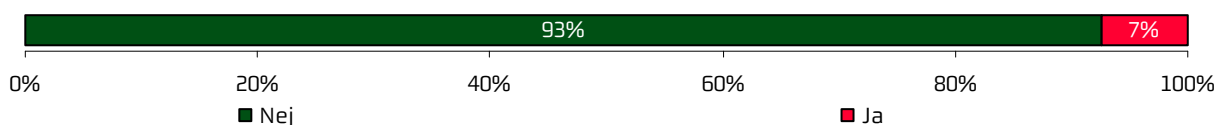
Behandlingen levede op til forventninger (n=234)



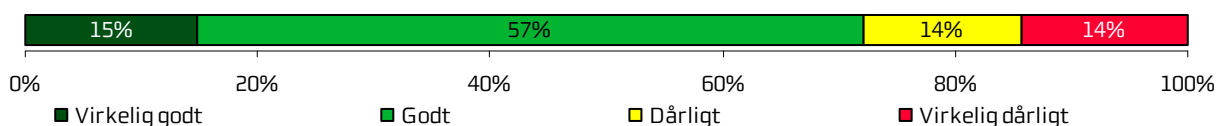
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=201)



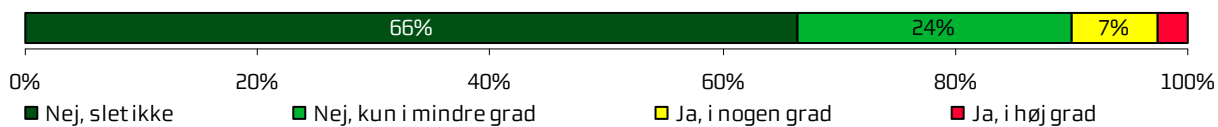
Fejl i forbindelse med besøg (n=257)



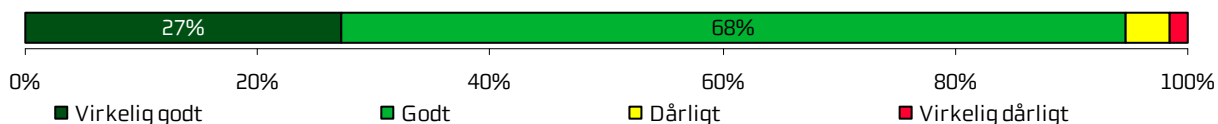
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=232)



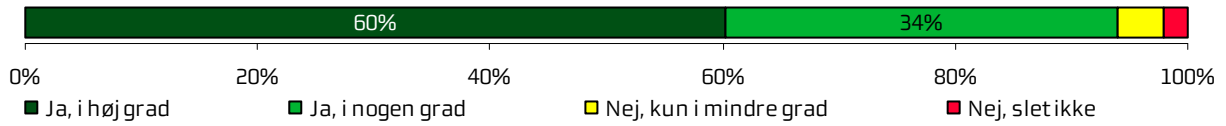
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=132)



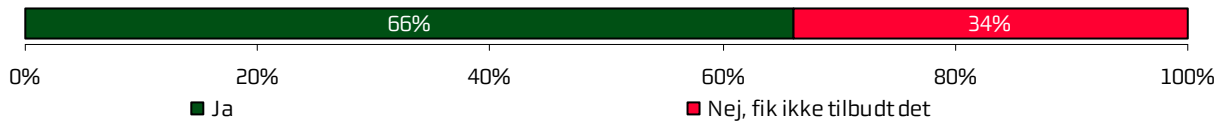
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	88 %	94 %	86 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	93 %	93 %	93 % *	88 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	95 %	96 %	96 %	92 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	95 %	91 %	87 % *	89 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	72 %	67 %	76 %	88 %	52 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	90 %	89 %	90 %	82 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	93 %	94 %	87 % *	90 % *

Information

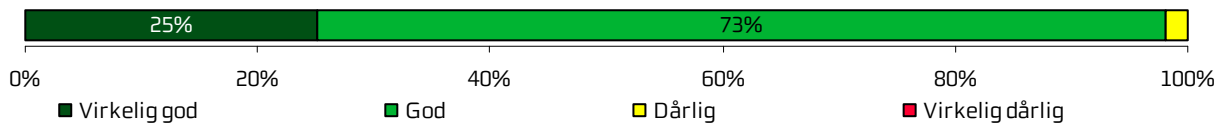
Personalet givet den information, du havde brug for (n=250)



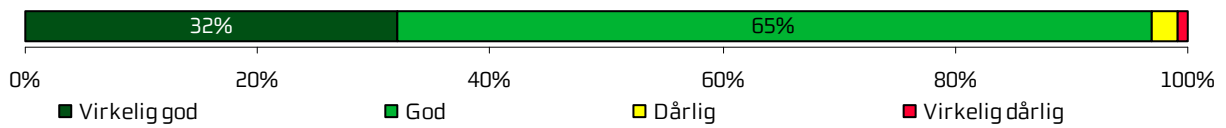
Modtaget skriftlig information (n=171)



Vurdering af skriftlig information (n=107)



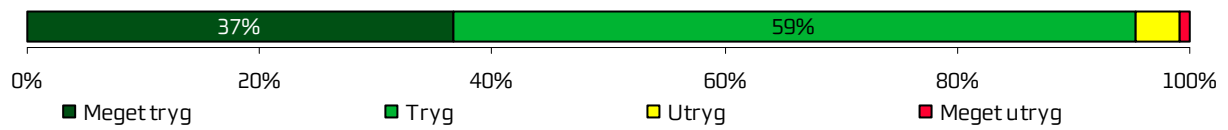
Vurdering af mundtlig information (n=251)



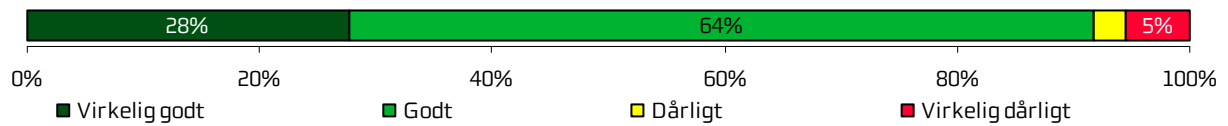
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	93 %	-	95 %	88 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	66 %	66 %	61 %	85 % *	63 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	99 %	94 %	96 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	97 %	97 %	95 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

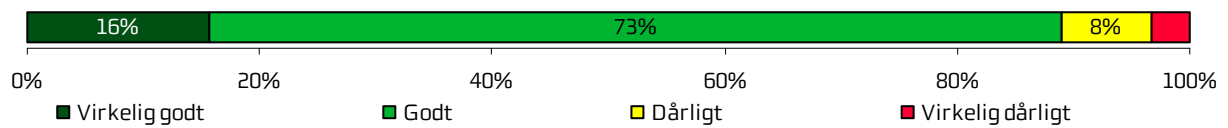
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=253)



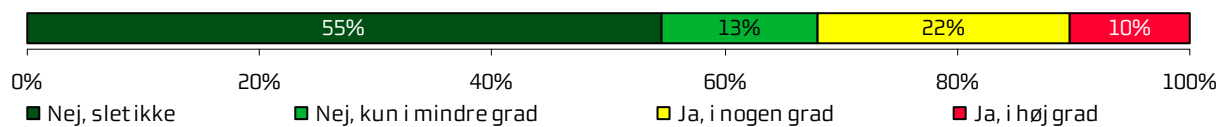
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=116)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=194)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	94 %	91 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	92 %	95 %	100 %	88 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	91 %	86 %	86 %	80 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	73 %	69 %	82 % *	66 %	76 %

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"/>

Løbenr.: >>labnr<<

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.: >>/obnr<<

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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. 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"/>	
36. 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"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. 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) 58 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	58%	100%
Køn		
Mand	45%	44%
Kvinde	55%	56%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	7%	12%
40-59 år	27%	29%
60-79 år	55%	47%
80 år eller derover	11%	10%

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

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

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

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

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

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

"Acceptabel", "Uacceptabel"

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

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

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdoms karakter.

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		261		100%
Køn				
Mand		118		45%
Kvinde		143		55%
Aldersgruppe				
Under 20 år		2		1%
20-39 år		18		7%
40-59 år		70		27%
60-79 år		143		55%
80 år eller derover		28		11%
Skema udfyldt af				
Patienten		240		95%
Pårørende		12		5%
Modersmål				
Dansk		247		96%
Ikke dansk		9		4%
Afsnitsnavn				
Medicinsk ambulatorium		169		65%
Sengeafsnit M2		70		27%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		22		8%

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	68	1	1	224	29
Køn						
Mand	32	65	1	2	103	13
Kvinde	28	70	2	0	121	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	40	60	0	0	15	3
40-59 år	24	74	2	0	62	7
60-79 år	32	65	2	2	125	15
80 år eller derover	30	70	0	0	20	4
Skema udfyldt af						
Patienten	30	68	1	1	207	27
Pårørende	10	90	0	0	10	2
Modersmål						
Dansk	30	68	1	1	215	26
Ikke dansk	17	83	0	0	6	3
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	29	68	2	1	147	19
Sengeafsnit M2	33	67	0	0	57	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	20	1

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	29	68	2	0	252
Køn					
Mand	31	65	3	1	114
Kvinde	27	71	1	0	138
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	35	65	0	0	17
40-59 år	26	71	3	0	70
60-79 år	31	66	2	1	137
80 år eller derover	23	74	4	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	30	68	2	0	233
Pårørende	8	83	8	0	12
Modersmål					
Dansk	29	68	2	0	240
Ikke dansk	21	79	0	0	9
Afsnitsnavn					
Medicinsk ambulatorium	29	67	3	1	163
Sengeafsnit M2	25	75	0	0	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	59	5	0	22

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	77	7	1	243
Køn					
Mand	17	79	4	1	110
Kvinde	13	76	11	1	133
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	11	72	11	6	18
40-59 år	15	75	10	0	68
60-79 år	15	78	7	1	132
80 år eller derover	17	83	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	15	76	8	1	225
Pårørende	8	92	0	0	12
Modersmål					
Dansk	15	77	7	1	231
Ikke dansk	11	78	11	0	9
Afsnitsnavn					
Medicinsk ambulatorium	13	78	7	1	161
Sengeafsnit M2	21	70	8	0	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	90	5	0	21

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	17	80	3	0	244
Køn					
Mand	21	77	2	0	111
Kvinde	14	82	4	0	133
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	22	78	0	0	18
40-59 år	16	82	1	0	67
60-79 år	17	79	4	0	133
80 år eller derover	16	79	4	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	18	79	3	0	225
Pårørende	17	83	0	0	12
Modersmål					
Dansk	18	79	3	0	232
Ikke dansk	11	89	0	0	9
Afsnitsnavn					
Medicinsk ambulatorium	17	78	4	0	158
Sengeafsnit M2	17	83	0	0	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	22

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	67	1	0	257
Køn					
Mand	33	66	1	0	115
Kvinde	31	68	1	0	142
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	28	72	0	0	18
40-59 år	29	69	2	0	68
60-79 år	32	67	1	0	142
80 år eller derover	40	60	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	32	67	1	0	237
Pårørende	25	75	0	0	12
Modersmål					
Dansk	32	67	1	0	244
Ikke dansk	21	79	0	0	9
Afsnitsnavn					
Medicinsk ambulatorium	32	67	1	0	167
Sengeafsnit M2	32	67	1	0	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	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	95	5	187	69
Køn				
Mand	95	5	85	30
Kvinde	95	5	102	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	94	6	17	1
40-59 år	94	6	49	20
60-79 år	96	4	101	40
80 år eller derover	94	6	18	8
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	170	67
Pårørende	91	9	11	1
Modersmål				
Dansk	95	5	176	68
Ikke dansk	100	0	8	1
Afsnitsnavn				
Medicinsk ambulatorium	94	6	126	41
Sengeafsnit M2	96	4	46	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	15	6

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	76	9	4	176	7
Køn						
Mand	15	76	2	7	82	2
Kvinde	8	77	15	1	94	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	6	75	19	0	16	1
40-59 år	10	77	8	4	48	1
60-79 år	13	77	5	4	93	5
80 år eller derover	6	65	24	5	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	78	8	4	162	4
Pårørende	12	56	23	10	9	2
Modersmål						
Dansk	10	76	10	4	167	5
Ikke dansk	17	83	0	0	6	2
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	8	76	12	4	119	3
Sengeafsnit M2	19	77	5	0	43	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	0	14	14	1

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	17	26	10	47	147	30
Køn						
Mand	21	28	15	37	68	12
Kvinde	14	24	6	56	79	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	15	16	8	62	13	4
40-59 år	14	20	5	61	44	4
60-79 år	19	29	11	41	73	20
80 år eller derover	7	40	27	27	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	17	24	11	49	136	26
Pårørende	17	67	0	17	6	3
Modersmål						
Dansk	16	24	10	49	139	27
Ikke dansk	20	80	0	0	5	3
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	13	21	11	55	103	14
Sengeafsnit M2	21	36	12	30	33	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	36	0	18	11	4

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	7	75	15	2	239	10
Køn						
Mand	10	75	13	2	108	3
Kvinde	5	76	18	2	131	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	58	30	12	17	0
40-59 år	6	78	16	0	63	5
60-79 år	8	74	15	2	131	5
80 år eller derover	8	89	4	0	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	7	75	15	2	220	10
Pårørende	8	83	8	0	12	0
Modersmål						
Dansk	7	75	16	2	228	9
Ikke dansk	12	75	13	0	8	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	6	75	18	2	157	5
Sengeafsnit M2	12	77	10	2	60	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	77	14	5	22	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	20	21	122
Køn				
Mand	61	18	21	57
Kvinde	57	21	22	65
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	25	75	0	8
40-59 år	57	19	24	37
60-79 år	66	16	18	61
80 år eller derover	53	7	40	15
Skema udfyldt af				
Patienten	59	20	21	109
Pårørende	62	12	25	8
Modersmål				
Dansk	60	19	21	117
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Medicinsk ambulatorium	59	20	21	76
Sengeafsnit M2	61	17	22	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	30	20	10

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	60	28	12	65
Køn				
Mand	67	21	12	33
Kvinde	53	34	13	32
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	14	86	0	7
40-59 år	60	25	15	20
60-79 år	72	21	7	28
80 år eller derover	55	11	34	9
Skema udfyldt af				
Patienten	60	29	11	55
Pårørende	57	14	29	7
Modersmål				
Dansk	61	26	13	62
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Medicinsk ambulatorium	62	26	13	39
Sengeafsnit M2	60	25	15	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	6

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	38	60	2	0	55	1
Køn						
Mand	25	71	4	0	28	0
Kvinde	52	48	0	0	27	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	43	57	0	0	7	0
40-59 år	30	70	0	0	17	0
60-79 år	42	54	4	0	24	1
80 år eller derover	51	49	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	62	2	0	47	1
Pårørende	41	59	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	35	63	2	0	52	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	35	62	3	0	34	0
Sengeafsnit M2	47	53	0	0	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	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	23	72	4	1	214	41
Køn						
Mand	21	74	3	2	100	17
Kvinde	25	69	4	1	114	24
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	18	75	6	0	16	2
40-59 år	25	71	5	0	61	8
60-79 år	23	71	4	3	113	26
80 år eller derover	27	73	0	0	22	5
Skema udfyldt af						
Patienten	24	72	3	2	196	40
Pårørende	9	82	9	0	11	1
Modersmål						
Dansk	23	71	4	1	204	39
Ikke dansk	14	86	0	0	7	2
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	25	68	5	2	141	24
Sengeafsnit M2	18	80	2	0	55	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	72	0	0	18	4

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	1	93	6	252
Køn				
Mand	1	94	5	116
Kvinde	1	92	7	136
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	17
40-59 år	1	89	10	70
60-79 år	1	95	4	138
80 år eller derover	0	88	12	25
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	6	233
Pårørende	0	83	17	12
Modersmål				
Dansk	0	93	7	241
Ikke dansk	0	100	0	9
Afsnitsnavn				
Medicinsk ambulatorium	1	92	7	163
Sengeafsnit M2	1	94	4	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	22

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	96	159
Køn					
Mand	0	94	6	53	64
Kvinde	0	86	14	43	95
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	3	15
40-59 år	0	86	14	22	48
60-79 år	0	89	11	55	85
80 år eller derover	0	100	0	14	11
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	82	154
Pårørende	0	100	0	10	2
Modersmål					
Dansk	0	90	10	88	156
Ikke dansk	0	100	0	7	2
Afsnitsnavn					
Medicinsk ambulatorium	0	91	9	54	111
Sengeafsnit M2	0	89	11	35	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7	15

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	61	35	2	2	241	14
Køn						
Mand	58	39	1	2	111	6
Kvinde	63	32	4	2	130	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	59	35	6	0	17	1
40-59 år	62	33	5	0	66	4
60-79 år	61	35	1	2	133	8
80 år eller derover	52	43	0	4	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	3	1	222	14
Pårørende	42	50	0	9	12	0
Modersmål						
Dansk	61	35	3	2	230	14
Ikke dansk	55	45	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	56	38	4	2	156	9
Sengeafsnit M2	67	31	0	2	64	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	21	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	25	1	0	241	13
Køn						
Mand	71	27	2	0	111	6
Kvinde	76	23	1	0	130	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	89	11	0	0	18	0
40-59 år	72	27	1	0	67	3
60-79 år	73	26	1	0	133	7
80 år eller derover	76	24	0	0	21	3
Skema udfyldt af						
Patienten	76	23	1	0	225	10
Pårørende	60	30	10	0	10	2
Modersmål						
Dansk	74	24	1	0	233	10
Ikke dansk	58	42	0	0	7	2
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	72	26	2	0	160	5
Sengeafsnit M2	79	21	0	0	61	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	20	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	40	6	1	253	2
Køn						
Mand	51	43	5	1	117	0
Kvinde	54	38	7	1	136	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	50	39	11	0	18	0
40-59 år	57	35	6	1	68	1
60-79 år	53	43	4	1	141	1
80 år eller derover	45	38	13	4	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	41	6	1	234	2
Pårørende	58	34	0	9	12	0
Modersmål						
Dansk	52	41	7	1	242	2
Ikke dansk	78	22	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	55	38	6	1	164	2
Sengeafsnit M2	48	45	6	1	67	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	36	9	5	22	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	37	3	1	234	21
Køn						
Mand	58	38	2	2	107	9
Kvinde	61	36	3	0	127	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	71	29	0	0	17	1
40-59 år	62	34	5	0	65	5
60-79 år	60	36	2	2	129	12
80 år eller derover	43	57	0	0	21	3
Skema udfyldt af						
Patienten	60	37	2	1	219	17
Pårørende	34	55	11	0	9	3
Modersmål						
Dansk	61	37	2	1	225	19
Ikke dansk	29	57	14	0	7	2
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	63	33	3	1	152	14
Sengeafsnit M2	56	42	2	0	62	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	20	2

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	59	38	3	0	201	47
Køn						
Mand	59	36	4	1	92	22
Kvinde	59	40	2	0	109	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	53	47	0	0	15	3
40-59 år	63	34	4	0	56	12
60-79 år	59	38	3	1	109	29
80 år eller derover	58	37	5	0	19	3
Skema udfyldt af						
Patienten	60	37	2	1	186	44
Pårørende	40	41	20	0	10	2
Modersmål						
Dansk	60	37	3	1	191	46
Ikke dansk	26	62	12	0	8	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	59	37	4	1	135	28
Sengeafsnit M2	63	38	0	0	48	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	44	6	0	18	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	93	7	257
Køn			
Mand	89	11	117
Kvinde	96	4	140
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	94	6	18
40-59 år	93	7	70
60-79 år	92	8	142
80 år eller derover	96	4	25
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	238
Pårørende	92	8	12
Modersmål			
Dansk	93	7	246
Ikke dansk	100	0	9
Afsnitsnavn			
Medicinsk ambulatorium	92	8	167
Sengeafsnit M2	94	6	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	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	57	14	14	14	3
Køn						
Mand	12	56	21	11	9	3
Kvinde	21	59	0	20	5	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	21	40	19	20	10	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	59	16	17	12	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	8	62	15	15	13	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	0	70	10	20	10	3
Sengeafsnit M2	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	24	7	3	232	19
Køn						
Mand	70	23	4	3	105	11
Kvinde	63	24	10	2	127	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	41	47	6	6	17	1
40-59 år	69	22	9	0	67	2
60-79 år	67	23	8	2	126	12
80 år eller derover	75	15	0	10	20	4
Skema udfyldt af						
Patienten	66	25	7	2	214	18
Pårørende	72	18	9	0	11	1
Modersmål						
Dansk	68	24	6	2	221	18
Ikke dansk	49	12	38	0	8	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	63	26	9	2	156	9
Sengeafsnit M2	72	19	5	4	57	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	16	0	5	19	1

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	68	4	2	132	59
Køn						
Mand	27	67	4	2	66	19
Kvinde	27	68	3	2	66	40
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	18	73	9	0	11	5
40-59 år	30	68	3	0	37	16
60-79 år	27	67	3	3	67	33
80 år eller derover	30	64	6	0	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	26	68	4	2	119	57
Pårørende	50	50	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	26	69	4	2	124	59
Ikke dansk	51	49	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	27	67	4	2	84	41
Sengeafsnit M2	24	74	3	0	34	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	57	7	0	14	3

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	60	34	4	2	250
Køn					
Mand	64	32	2	3	116
Kvinde	57	35	6	2	134
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	44	51	5	0	18
40-59 år	57	37	4	1	70
60-79 år	66	28	3	3	136
80 år eller derover	54	38	8	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	60	34	4	2	231
Pårørende	58	34	9	0	12
Modersmål					
Dansk	61	34	4	2	239
Ikke dansk	50	50	0	0	8
Afsnitsnavn					
Medicinsk ambulatorium	60	33	4	2	165
Sengeafsnit M2	58	38	3	2	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	24	5	0	21

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	66	34	171	76
Køn				
Mand	76	24	79	35
Kvinde	58	42	92	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	1
20-39 år	63	37	11	7
40-59 år	66	34	53	17
60-79 år	68	32	91	43
80 år eller derover	60	40	15	8
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	154	74
Pårørende	70	30	10	2
Modersmål				
Dansk	66	34	160	75
Ikke dansk	63	37	8	1
Afsnitsnavn				
Medicinsk ambulatorium	65	35	113	50
Sengeafsnit M2	70	30	44	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	14	7

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	25	73	2	0	107	2
Køn						
Mand	25	73	2	0	56	1
Kvinde	25	73	2	0	51	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	72	15	0	7	0
40-59 år	31	69	0	0	35	0
60-79 år	22	76	2	0	58	2
80 år eller derover	28	72	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	73	2	0	95	1
Pårørende	16	84	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	24	74	2	0	101	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	28	70	3	0	69	2
Sengeafsnit M2	20	80	0	0	30	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8	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	32	65	2	1	251
Køn					
Mand	33	63	3	2	113
Kvinde	31	67	2	0	138
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	28	72	0	0	18
40-59 år	34	60	6	0	70
60-79 år	32	65	1	1	136
80 år eller derover	28	68	4	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	32	65	2	1	232
Pårørende	17	67	17	0	12
Modersmål					
Dansk	32	65	2	1	239
Ikke dansk	22	67	11	0	9
Afsnitsnavn					
Medicinsk ambulatorium	35	61	3	1	164
Sengeafsnit M2	30	70	0	0	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	81	5	0	21

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	59	4	1	253
Køn					
Mand	39	57	3	2	113
Kvinde	35	60	5	0	140
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	49	39	11	0	18
40-59 år	38	59	3	0	69
60-79 år	36	59	4	1	137
80 år eller derover	30	67	3	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	37	58	4	1	234
Pårørende	17	75	8	0	12
Modersmål					
Dansk	38	58	4	1	241
Ikke dansk	0	89	11	0	9
Afsnitsnavn					
Medicinsk ambulatorium	38	56	5	1	162
Sengeafsnit M2	30	68	1	0	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	50	5	0	22

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	28	64	3	5	36	14	196
Køn							
Mand	32	52	5	10	19	8	84
Kvinde	23	77	0	0	17	6	112
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	16
40-59 år	41	49	10	0	10	3	57
60-79 år	29	59	0	11	17	6	111
80 år eller derover	16	84	0	0	6	5	11
Skema udfyldt af							
Patienten	26	67	0	7	27	14	187
Pårørende	16	67	16	0	6	0	5
Modersmål							
Dansk	26	68	0	6	31	14	190
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	4
Afsnitsnavn							
Medicinsk ambulatorium	32	55	5	9	22	6	133
Sengeafsnit M2	23	77	0	0	13	7	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	17

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	16	73	8	3	116	136
Køn						
Mand	14	76	7	3	58	56
Kvinde	17	71	8	3	58	80
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	60	19	21	5	12
40-59 år	28	65	7	0	29	40
60-79 år	12	79	6	3	66	73
80 år eller derover	14	72	7	7	14	11
Skema udfyldt af						
Patienten	16	74	7	3	106	128
Pårørende	0	67	16	17	6	5
Modersmål						
Dansk	15	75	8	3	109	132
Ikke dansk	17	66	0	17	6	2
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	18	71	9	2	66	97
Sengeafsnit M2	15	79	3	3	39	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	64	18	18	11	11

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	55	13	22	10	194	55
Køn						
Mand	54	14	20	11	98	17
Kvinde	55	13	23	9	96	38
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	69	13	19	0	16	2
40-59 år	56	13	16	15	55	15
60-79 år	53	14	24	8	107	31
80 år eller derover	40	13	26	20	15	6
Skema udfyldt af						
Patienten	56	13	19	11	178	52
Pårørende	30	10	60	0	10	2
Modersmål						
Dansk	55	14	20	11	184	53
Ikke dansk	38	13	49	0	8	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk ambulatorium	55	15	21	9	128	37
Sengeafsnit M2	54	11	20	15	54	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	8	33	8	12	7

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			11
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			4
Pleje			3
Relationer til personale			7
Ventetid			1

Medicinsk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Modtagelsen
1	Jeg blev indlagt med det samme.	Virkelig god
2	Jeg har følt mig overmåde godt behandlet på Horsens Sygehus.	Uoplyst
4	Bare resten af afdelingerne havde fungeret sådan.	God
6	Stod og ventede, mens sekretær talte i telefon. Automatisk digital registrering af ankomst ville være fint og en mulighed for forbedring.	God
7	Min læge havde ringet til akut [om formiddagen], og de sagde jeg skulle vente til [over middag]. Jeg kom først til en læge [sent om aftenen] altså mere end 12 timer [efter opringningen], og det selvom man troede, det var en blodprop.	Virkelig god
9	Altid venlige sekretærer i ambulatoriet. Jeg blev dagen før operation indkaldt ekstraordinært [] på grund af en blodprøve, der skulle være klar inden bedøvelse og operation []. Der skete intet til trods for, at jeg gjorde opmærksom på blodprøven. Sygeplejersken kendte ikke noget til det, men undersøgte heller ikke, hvorfor laboranten ikke kom. Blodprøven blev derfor først taget til den oprindelige tid, og resultatet lod også vente på sig. Jeg er diabetiker og var mødt fastende og uden morgeninsulin. Dårlig kommunikation eller hvad?	God
13	Der var ombygning i gang, som betød, at omgivelserne ikke var så gode.	God
16	Den virkede meget personlig.	God
19	Man skal planlægge med mere end et kvarters ekstra tid, helst en halv time, for at være sikker på at komme til den aftalte tid på grund af parkeringsforholdene, som ubetinget er de dårligste, jeg har oplevet i forbindelse med hospitalsbesøg.	Virkelig god
20	Jeg synes, at jeg bliver modtaget på en tilfredsstillende måde. Derudover kan man tage en kop kaffe eller lignende og læse et ugeblad, hvilket er med til, at der er hyggelige rammer i ventelokalet.	God
22	GOD.	Virkelig god
29	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
30	Trods egen angst/panik var det dejligt med en rolig modtagelse.	Virkelig god
33	Rare omgivelser, roligt, rent, god temperatur og ikke mindst venligt personale!	Virkelig god
34	Sødt og venligt personale :)	Virkelig god
42	De er altid venlige og meget hjælpsomme.	Virkelig god
43	Jeg synes altid, folk tager godt imod en, når man kommer.	Virkelig god
44	Venlig og imødekommende. Tid til at lytte til mine problemer og god forklaring af flere undersøgelser.	Virkelig god
48	Jeg synes, at det er træls, at det ligger i kælderens.	God
49	Et meget sødt personale.	Virkelig god
	ID	Modtagelsen
	Kommentarer - Sengeafsnit M2	
7	Blev modtaget af lægen, der var eneste medarbejder på centret. Da jeg blev modtaget af lægen, giver det ingen mening af udfylde spørgsmål, der omfatter øvrigt personale.	God

✎ 8	En gang ventede vi en time ellers var det OK.	God
✎ 11	Man føler sig tryk fra man ankommer, til man går igen efter en behandling.	Virkelig god
✎ 15	Nej. Jeg er SÅ tilfreds og glad, når jeg er der og går derfra. De tager ALTID så venligt imod en.	Virkelig god
✎ 16	Der var ikke nogen.	Dårlig
✎ 20	Lige da jeg kom anden gang, var der ikke nogen at spørge, men der kom snart en.	God
✎ 22	Over forventning.	God
✎ 23	Altid venlig betjening.	God
✎ 24	Altid god.	Virkelig god

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Modtagelsen

✎ 1	Det var et meget venligt personale, der sad i modtagelsen. Gode til fortælle, hvem man skulle tale med.	God
✎ 3	Ingen modtagelse da det var lørdag [eftermiddag].	Uoplyst
✎ 4	Skulle blot have taget en blodprøve.	Virkelig god

Medicinsk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?














ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Fejlhåndtering
4	Generelt havde sygeplejerskerne styr på mit forløb, og de var yderst kompetente, mens lægerne var uforberedte, og de havde ikke styr på forløbet af min behandling. På den lægeligt side manglede der kompetence og et virkeligt forløb i behandlingen. Der manglede i høj grad en tovholder.	Godt
7	Eksempelvis skulle jeg have [] drop med antibiotika. To poser [nogle] gange dagligt (i [nogle] måneder). De store poser tog åbenbart for lang tid, og så hældte man det i en stor sprøjte og pressede det ind i årene med det resultat at årene, de sprang. Efter en uge kom jeg på [anden afdeling] om dagen, hvor alt fungerede perfekt, og man ikke skulle jagte rundt for at kapre en sygeplejerske til at lægge et drop. Efter 14 dage sluttede jeg (heldigvis [ikke] på [denne afdeling]). Jeg ved godt, at de har meget om ørerne, og de fleste var søde, men der var overhovedet ingen kontakt til læge, det fik jeg først på en anden afdeling).	Dårligt
9	Blodprøverne var åbenbart ikke bestilt til det ændrede tidspunkt. På opvågningen var der et uengageret personale, der ikke undersøgte, om sukkerdrop måtte fjernes. Det havde været en lille hjælp, da blodsukkerværdien var [meget høj] på daværende tidspunkt. Insulin og mad burde være givet på dette tidspunkt. Alarmsnoren var ikke anbragt, så jeg kunne tilkalde hjælp, og personalet opholdt sig i god afstand på et kontor. [Lidt senere] fik jeg besked på, at jeg kunne komme på afdelingen, stadig med sukkerdrop. [Omkring middag] blev jeg kørt op på afdelingen.	Virkelig dårligt
17	Forventede en helhedsundersøgelsen, men fik en delvis undersøgelse og intet om det videre forløb (medicin m.m).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	NB! Jeg har tidligere fået en sms, men (sms) det system skal genetableres fra gang til gang. Det kan betyde, at man eventuelt/let kan glemme sin tid, når man har en travl hverdag med familie og børn osv. Når man ikke får en sms.	Uoplyst
24	Forkert medicin, dosis sat ned. Snakket forbi hinanden.	Godt
25	Manglede oplysning om, hvilken afdeling jeg skulle møde på (sidste gang). Er kun sket én gang.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
27	At den læge, som skulle indskrive, talte NED til mig, og det virkede meget ubehageligt.	Uoplyst
46	Der var ingen fejl. Jeg var tilfreds i al den tid, jeg gik til undersøgelser og kontrol.	Uoplyst
50	I forbindelse med datoen for det første besøg i ambulatoriet efter udskrivningen fra hospitalet var der tilsyneladende sket en misforståelse mellem den medicinske afdeling og ambulatoriet. Dette bevirkede, at der skulle findes en anden dato, da jeg mødte frem på det tidspunkt, som jeg havde fået oplyst fra Medicinsk Afdeling.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Fejlhåndtering
3	Blev henvist til andet sygehus. Ventede på indkaldelse dertil. Måtte selv rykke for indkaldelse til andet sygehus. Var ikke afsendt fra Horsens dertil.	Godt
21	Scanner defekt. Hvilket personalet ikke havde indflydelse på.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Noget med en blodprøve, som jeg ikke fik nogen forklaring på, først da jeg kom til egen læge igen. Der stod ikke noget i journalen, så jeg måtte til at køre en ny tur til sygehuset. Efter en ny blodprøve, som var lig med, at jeg fik en forklaring.	Dårligt
4	Ingen.	Uoplyst
5	Ikke fejl som sådan, men en enkelt misforståelse om en recept, der ikke var gået videre til	Uoplyst

apoteket.

Medicinsk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Min indlæggelse på M2 kunne, efter min bedste overbevisning, have været kortere, hvis lægerne havde været forberedte, og der havde været en synlig overlevering fra den ene læge til den anden. For mange kokke!!!	Dårligt
5	NN er alle tiders både fagligt og bestemt også menneskeligt.	Virkelig godt
7	I et forløb af så lang varighed og med så mange behandlinger dagligt (jeg havde lov til at tage hjem mellem behandlingerne), hvor man stort set hver gang skulle have fat i en fra [anden afdeling] for at lægge drop i mine [] årer, er akut nok ikke det rette sted for behandling af min type.	Uoplyst
9	Ingen reaktion, da jeg gjorde opmærksom på fejlene. Selvom der er travlt hos portørerne, bør der vel ikke gå halvanden time inden flytning, hvilket også bevirkede, at jeg stadig ikke fik insulin, mad og fjernet drop. Det er særdeles uhensigtsmæssigt at være fastende fra midnat og til næste dags eftermiddag, ikke mindst i betragtning af, at operationen kun varede tre kvarter, og jeg var vågen og frisk, da jeg kom på opvågningen. På afdelingen måtte jeg råbe på personalet, da jeg heller ikke her fik kaldesnoren. Portøren afleverede mig blot og regnede så med, at der kom en sygeplejerske. Jeg fik kaldt på en og fik så min taske. Ved hjælp af én hånd og tænderne fik jeg taget insulin, medens hun stod og så på. Endelig efter at sygeplejersken havde forhørt sig, fik jeg sukkerdroppet af, hvorefter hun med et suk spurgte, om der ellers var noget. Ja, mad. Det vidste hun altså ikke, om der var noget [af]. Hun gik ud og undersøgte. Jo der var lidt af det, en diabetiker ikke skal spise. [Tre slags ikke-diabetes]. Klokken var nu [over middag]. Jeg valgte frikadelle med en bar rugbrød. Der var ikke mulighed for bare lidt grøntsager. Blodsukkeret 22,2, og nu fik jeg så besked på, at jeg godt kunne tage hjem. På indkaldelsen stod en til to dages indlæggelse. Jeg har [en del] kilometer hjem, med en sportstaske, én brugbar arm og håndtaske, og yderligere [nogle] kilometer fra busholdeplads. Min mand arbejder, fra [efter middag til sen aften], [flere] kilometer fra sygehuset, bøvl. Havde jeg på forhånd vidst, at jeg skulle hjem samme dag, kunne jeg have arrangeret kørsel. Var jeg kommet på sengeafdelingen [om formiddagen], kunne min mand have hentet mig, før han skulle på arbejde. Nu måtte jeg kontakte ham på arbejdspladsen, og han skulle så finde en, der kunne afløse. Eneste plus var, at jeg nåede at få kaffe.	Godt
10	Søde, venlige mennesker på alle planer. Super kompetente. Alt til UG med kryds og slange.	Virkelig godt
11	Laboratoriet havde ikke fremsendt resultat til ambulatoriet.	Virkelig godt
12	Ja. Følte at lægen, da jeg protesterede imod at prøve et nyt præparat, tabte interessen for mig. Problemet er, at jeg har en sygdom, jeg ikke har ubehag ved, men fik det med det nye (og gamle) præparat.	Dårligt
13	Da jeg "kun" skulle have tjekket en sprunget sene i min arm, er spørgsmålene ikke så relevante. Der skulle undersøges, om der evt. skulle en operation til. Det var der en idrætslæge, som kiggede på, og vi var enige om, at der ikke skulle gøres yderligere.	Godt
15	Mit sidste besøg var en DEXA scanning.	Godt
17	Lægen havde ikke læst min journal forud. Havde kun set resultatet fra en undersøgelse på andet sygehus. Han vidste IKKE [hvor min bopæl er].	Virkelig dårligt
20	Jeg føler mig meget tryk ved at komme i ambulatoriet. Dels fordi de har den rette lægefaglige viden omkring mit astma, og sygeplejersken har også den rette sygeplejefaglige viden og kompetence herom.	Godt
23	Det ville være rart, at den læge, der har planlagt min behandling, selv gav besked, når der laves om på behandlingen, og gav en ordentlig forklaring. Jeg er kronisk syg og skal være i behandling resten af mit liv. Jeg har nu fået en ny læge, en herlig gut, der hører på, hvad jeg har at sige omkring behandlingsforløb fremover.	Godt
31	Lidt for lang ventetid mellem anden afdeling og medicinsk ambulatorium.	Virkelig godt





	32	Meget skematisk undersøgelse/behandling. Savner til tider en uddybende samtale.	Godt
	34	Jeg er især tryk ved det gode samarbejde med andre læger/sygehuse, som har behandlet mig :)	Virkelig godt
	44	Jeg skulle blandt andre undersøgelser til en scanning. Der var udeblevet en anden patient og lynhurtigt fandt sygeplejerske NN ud af, at så kunne jeg komme der og således undgå at skulle komme igen en anden dag.	Virkelig godt
	50	Da jeg mødte frem (forgæves) første gang på grund af misforståelsen omkring datoen, blev fremmødet i stedet for brugt konstruktivt til at få taget en blodprøve, som alligevel skulle tages. Denne blodprøve blev taget i en anden afdeling.	Godt
ID Kommentarer - Sengeafsnit M2			Samlet indtryk
	7	Jeg synes, det er fint, at man indkalder til undersøgelse [i en weekend]. Specielt når der er tale om en årlig kontrol.	Uoplyst
	9	Skal have [indsat apparat]. Fik svar om, at jeg ikke var mødt op, men har ikke modtaget indkaldelse. Fik at vide, at den var sendt. Høfligt og venligt.	Virkelig godt
	10	Ja, at jeg var tabt af systemet et år.	Godt
	11	God behandling.	Virkelig godt
	12	Der blev i høj grad taget hensyn til, at jeg stod for at skulle på ferie [et par uger] efter. Så de gjorde meget for at flette mig ind, TAK.	Godt
	18	Nej.	Godt
	22	Mere information til patienten om opstået ventetid, så man ikke tror, at man er blevet "glemt".	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	1	Jeg mener, at de godt kunne have orienteret egen læge om, hvad der var i blodprøven. Så havde jeg undgået den tur til sygehuset igen.	Godt
	2	Alle, jeg havde med at gøre, var ufattelig søde og hjælpsomme og kærlige og dygtige. En rigtig god oplevelse!! Tak.	Virkelig godt

Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Det forrige spørgsmål var vanskeligt at besvare, da scoringen skulle være høj, når det drejede sig om sygeplejersker og fysser, men meget lav, når det drejede sig om læger (dog en læge NN undtaget. Han skulle have en super scoring).	Dårligt
6	Der er uhensigtsmæssigt at modtage flere breve med forskellige tider. Det kan forvirre. Der bør planlægges et koordineret forløb fra start til slut, der udmunder i et enkelt brev med alle relevante oplysninger. Det er vigtigt at kunne sammenkøre systemerne.	Virkelig godt
9	En yderst kompetent læge undersøgte og vurderede skaderne i min skulder og kunne efter fem minutter forklare i et normalt sprog, hvilken behandling der kunne tilbydes og hvilke risiko, der var forbundet med operationen. Samme læge opererede, særdeles vellykket.	Godt
13	Besøget tog vel maksimum ti minutter og mere var der heller ikke brug for.	Godt
14	Jeg kan jo ikke fortælle, hvad jeg ikke har fået at vide!	Godt
15	Resultatet fik jeg fra egen læge.	Godt
17	Lægen gav ingen information om fremtiden. Gik efterfølgende til sekretær NN og anmodede om, at hjerteklinikken snarest fulgte op på medicineringen og ny tid for opfølgning på mig. De lovede at kontakte mig.	Virkelig dårligt
20	Jeg har en enkelt gang oplevet, at sygehuset havde aflyst min ambulatorietid uden at informere mig herom. Hvor jeg mødte op, og jeg fik besked om, at min tid var aflyst på grund af sygdom.	Godt
28	Kommentarer hjælper ikke nogen, når jeg har smerter hele tiden.	Godt
29	Opfølgningen på besøget var super.	Virkelig godt
30	Jeg blev spurgt, om jeg havde fået tjekket mit stofskifte. Det svarede jeg nej til. Undrer mig over, at det så ikke blev gjort. Måtte til lægen efterfølgende for at få det tjekket.	Godt
34	Jeg er meget tilfreds. :)	Virkelig godt
39	Det brev jeg fik med hjem kunne tolkes på to måder: - At jeg ville få besked, uanset hvad resultatet var. - At jeg kun ville få besked, hvis noget var galt. Det var lidt utrygt, også fordi jeg var ret bedøvet, og husker ikke alt, hvad der blev sagt.	Godt
41	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
44	Der blev altid sagt, at hvis jeg om i tvivl om noget vedrørende behandling eller medicin, så skulle jeg blot ringe på telefon. Men det blev aldrig aktuelt for mig.	Virkelig godt
45	Virkelig god: Læge NN. Dårlig (utryk): Øvrige læger, og især læger, der er svære at forstå. De er søde og venlige, men deres svar kan være vanskelige at forstå. [Der opstår let forviklinger].	Godt
47	Manglede kontakt med oplysninger om diverse undersøgelser.	Uoplyst
50	Den skriftlige information, som jeg har modtaget, var dels et hæfte om astma, dels en pjece fra Astma- og Allergiforbundet om de forskellige former for allergi.	Godt
52	Har efterfølgende fået en [undersøgelse], som først kan vurderes to til tre uger efter endt	Uoplyst

afslutning. Betyder [omkring to måneders] venten på svar og behandling efter konstateret betændelse [].

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
 2	Nej.	Virkelig godt
 6	I forbindelse med orientering til min læge, er et af mine svar blevet opfattet forkert (sprogvan-skelighed?).	Uoplyst
 11	God information/orientering om forløbet vedrørende ens sygdom.	Virkelig godt
 12	Min kone var med, og der blev taget hensyn til, at hun skulle forstå og se, hvad der var gang i.	Godt

Medicinsk afdeling

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



ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
3	Er altid blevet modtaget af søde og venlige personer.	Virkelig godt
9	Jeg tager ansvar for mit liv. Lever grønt, fedtfattigt og proteinrigt, motionerer /styrketræner tre gange ugentlig. Jeg lever med min sygdom, ikke for den. I øjeblikket går jeg til genoptræning/fysioterapi. Det går super godt. Dygtig terapeut. Sidste besøg i Medicinsk Ambulatorium var ikke så heldigt. Lidt for hurtig beslutning om at sætte blodtryksmedicinen op til dobbelt dosis, med hårdnakket lavt blodsukker til følge efter en tablet. Blodtrykket er normalt ikke for højt, så det blev straks næste dag ændret af egen læge.	Godt
17	Håber på bedre tilrettelagt/klarlagt undersøgelse med endt [] læge. UNDSKYLD SKRIFTEN (adrenalin er endnu ikke faldet til ro).	Virkelig dårligt
18	Jeg synes, det er positivt, at kontaktpersonen har læst min sag og er forberedt, samt der er sat god tid af, så jeg kan få svar på mine spørgsmål. Det er med til at give tryghed.	Virkelig godt
20	Jeg er [inde for sundhedsområdet], så det gør jo, at jeg er meget opmærksom på, hvad jeg selv kan gøre for at ændre min livsstil, såsom at dyrke motion osv. for derved at øge min livskvalitet.	Godt
21	Får aldrig gode råd om, at eventuel mere motion, sundere mad, måske økologisk, ville have en positiv indflydelse på mit liv med SLE. Undersøgelserne går på, hvad blodprøverne viser i tal, og sådan oplever jeg det, intet andet.	Godt
32	Savner uddybende samtale omkring sygdomsforløb.	Godt
37	Nej.	Godt
39	Der gik [flere] uger, før jeg fik besked om resultatet. Det, synes jeg, er MEGET lang tid. Ringede flere gange, og det var først den sidste gang, at jeg blev fortalt, at prøverne ikke var sendt ind som noget akut. Det gjorde en lidt urolig, at informationen ikke var helt klar.	Godt
42	Den kontrol og undersøgelse, jeg modtager/får i ambulatoriet, har jeg ikke indtryk af, tilgår min egen læge.	Godt
43	Jeg har diabetes, så jeg ved, hvad der er godt for mit helbred. Men det er selvfølgelig altid rart at få at vide, at man klarer det godt! :-)	Virkelig godt
52	Strækker sig over FOR LANG EN PERIODE, hvor jeg ikke kan komme i gang med en egentlig behandling af [min sygdom].	Uoplyst
53	Mine besøg i ambulatoriet var positive undtagen en enkelt gang, fordi jeg kom ind til en anden læge, end jeg var vant til, hvilket skabte utryghed.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Sengeafsnit M2		Samlet indtryk
11	God orientering om sygdomsforløb.	Virkelig godt
17	Jeg ryger ikke og heller ikke alkohol. Jeg dyrker motion.	Uoplyst
22	Dygtige og behagelige medarbejdere, der var nemme at tale med.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
1	Ingen kommentarer.	Godt

Medicinsk afdeling

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


ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
5	Undersøgelsesrum er ok. Venteværelse nærmest ikke eksisterende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Venteområdet er en stol på gangen med et bord med DAMEBLADE (Femina, Hendes Verden og Se og Hør). Helt ærligt, så gerne noget sundhedsrelevant læsestof eller i det mindste læsemateriale til begge køn (Euroman eller Videnskabens Verden taler mere til mænd). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Det var helt fint, at man havde lov til at sidde i køkkenet og måtte tage vand etc. fra køleskabet og se TV, mens man blev "tanket" op.	Uoplyst
8	Utroligt søde og empatiske sygeplejersker. [Relationer til personale]	Godt
9	Venteværelset i Medicinsk Ambulatorium er ikke-eksisterende. Man sidder på gangen og kan følge med i, hvad de øvrige patienter vejer. Toiletterne er meget slidte og har en "egen lugt", selv om de lige er rengjorte. Medicinsk sengeafdeling er ikke i høj kurs hos mig. Personalet virkede den dag uengageret, ikke særligt handlekraftigt, initiativrigt eller hjælpsomt. Jeg håber, at den grønne, sunde kost også vinder indpas på sygehuset. Er man indlagt, er der jo ikke behov for så mange kalorier, men at maden er indbydende. Jeg er ligeglad med, om grøntsagerne er kogte eller rå. Alle har godt af at spise grønt flere gange om dagen. []. Mit helhedsindtryk er, at alt for mange læger ved for lidt om diabetes til at kunne rådgive godt nok, og alt for mange patienter sætter sig for lidt ind i, hvad de bør gøre, og alt for mange venner og pårørende gider ikke lave ordentlig mad, som alle kan spise. De synes faktisk, det er besværligt at have sådan nogle på besøg, fordi de stadig væk tror, at vi absolut skal have noget med sødemiddel i. []. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
10	Efter mit første besøg/behandling på Horsens Hospital, er det blevet lidt sjovere at betale skat.	Virkelig godt
18	Jeg kunne godt tænke mig, at venteværelset var et lukket rum. Der er meget støj og larm, når døren går op og i. Mange, der skal igennem denne vej af personale og udstyr. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
20	Jeg mener, at det er vigtigt at bibeholde dette tilbud til astmapatienter, eftersom min egen læge aldeles ikke har udvist forståelse og viden herom. Tværtimod var egen læges viden herom fuldstændig uacceptabel og uholdbar. [Kvalitet i behandling]	Godt
26	Der er for få p-pladser. Det er træls at skulle beregne ekstra tid til at finde en p-plads. [Fysiske rammer]	Godt
29	Jeg blev sendt direkte fra modtagelsen til undersøgelsen uden problemer i forløbet :-)	Virkelig godt
30	Alle var søde. Men det var mange nye ansigter på knapt et døgn. Det var en meget "upersonlig" oplevelse. Og jeg er ung og savner ikke nærvær på nogen måde, men alligevel. Ellers OK behandling. [Pleje]	Godt
32	Venteværelset skal IKKE være i gangareal, så det virker som udstillingsvindue! [Fysiske rammer]	Godt
33	Alt super.	Virkelig godt
34	De er gode til at forklare, hvad de gør, og hvad der skal ske. De er meget venlige :) [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
35	Et sted at hænge sit overtøj. Meget venligt personale, der får en til at slappe af.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer, Relationer til personale]	
36	Pga. stort tidspres kunne jeg foreslå, at hver femte eller sjette tid blokeres, så det tabte tid i ekstra samtale med patienterne blev indhentet.	Godt
38	Dejligt at få lidt tid til at slappe af efter undersøgelsen. Ikke travlt med at få mig "ud". Det hele gik lidt stærkt, da jeg fik opringning om at kunne møde tidligere, og personalet ventede på mig, da jeg kom. Men super at få tilbuddet. Ærgerligt at blive sendt af sted med en "seddel" uden yderligere forklaring. Lidt omtåget fik jeg ikke spurgt ind!	Godt
40	Jeg vil gerne sige tak til NN for den måde, NN har behandlet mig på, og den snak, vi har. Jeg er nærmest rask, når jeg kører hjem. TAK. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
41	Synes, at der gik lang tid fra undersøgelsen i sensommeren til lægen fik besked, cirka [to måneder senere], om resultatet.	Virkelig godt
44	Sygeplejerske NN tilbød altid at følge mig til udgangen. Det blev nødvendigt én gang, men ikke mere. Hun viste mig også, hvordan jeg kunne betjene kaffeautomaten. [Relationer til personale]	Virkelig godt
46	Jeg har været meget tilfreds med de [] dage, hvor jeg var indlagt på Region Midtjylland, og efterfølgende behandling på anden afdeling.	Virkelig godt
47	Venteværelset er trist, dårlig luft. Mangler vinduer! Alt i alt deprimerende. [Fysiske rammer]	Uoplyst
51	Meget venligt personale. Dårlig indretning af venteværelse. Virker nogle steder mørkt og koldt. Megen gennemgang af personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
52	Venteperiode med fortsat ukontrolleret periodevis diarree, som afholder mig fra at deltage i socialt samvær.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
1	Jeg har en aftale med sygehuset, så jeg ringer om morgenen og bestiller en stor rullestol, og så står den ved informationen, når jeg kommer []. Det var jeg meget tilfreds med. Ingen ventetid. [Pleje]	Godt
4	Efter min vurdering var alt tilfredsstillende.	Godt
5	Synes, det var ok.	Godt
12	Plads i rummet. Afstand til "skranken". Persondata flyver gennem lokalet pga. størrelsen.	Godt
13	Jeg får taget blodprøver ved egen læge, og nogle gange er blodprøveskemaerne ikke lagt ud på nettet som lovet. Så har egen læge måttet ringe for at få besked om, hvilke blodprøver der er brug for.	Godt
14	Til en årlig kontrol efter en []operation [for en del år siden]. Talte kun med lægen. Sygeplejerske tilstede. Tryk ved kontrol årligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
15	Jeg synes, ambulatoriet gør det rigtig, rigtig godt. De er søde, rare og meget venlige. Jeg føler mig altid meget velkommen. Jeg er rigtig glad for, at de er der for mig. Det er jeg (også) god til at fortælle dem. De gør et flot arbejde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Vi havde en god samtale.	Godt
20	God empati fra lægerne. I skærende kontrast til hvad jeg oplevede, da jeg skulle have undersøgt spiserøret.	Godt
22	God behandling. Tip top.	Godt

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 23 | Det var et udmærket venteværelse, men dog kedeligt. Lidt farver og flere billeder kunne hjælpe. Man sidder dog aldrig så længe, før man bliver kaldt ind, så det er absolut til at leve med.
[Fysiske rammer, Ventetid] | Godt |
|  | 25 | Alting gik som smurt. Jeg kan ikke sætte en finger på noget som helst. Fortsæt bare på samme vis. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 5 | Der mangler p-pladser, men det er ikke ambulatoriets skyld. Det er dog grunden til, at jeg valgte at fortsætte mit behandlingsforløb ved egen læge.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|---|---|---|---------------|

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

