

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Ernæringsenheden

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik | 4 |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat | 9 |
| | Samlet indtryk..... | 10 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Undersøgelses-/behandlingsforløb | 18 |
| | Information | 20 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet | 22 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 24 |
| | | |
| | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev | 27 |
| | Bilag 2: Undersøgelsesmetode..... | 34 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 38 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 42 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 78 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 87 |
| | 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: | 372 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 194 |
| Afdelingens svarprocent: | 52% |

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).

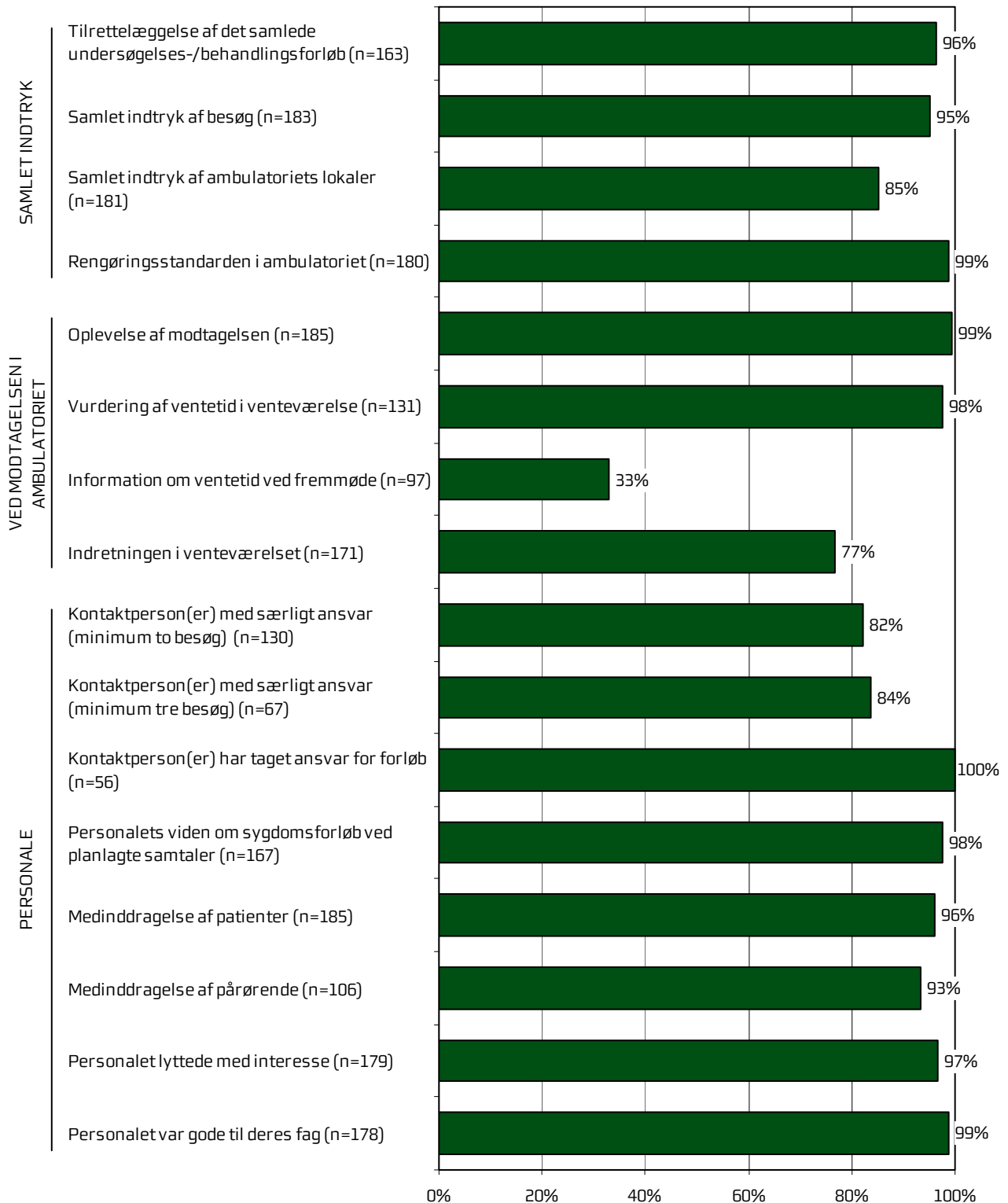
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

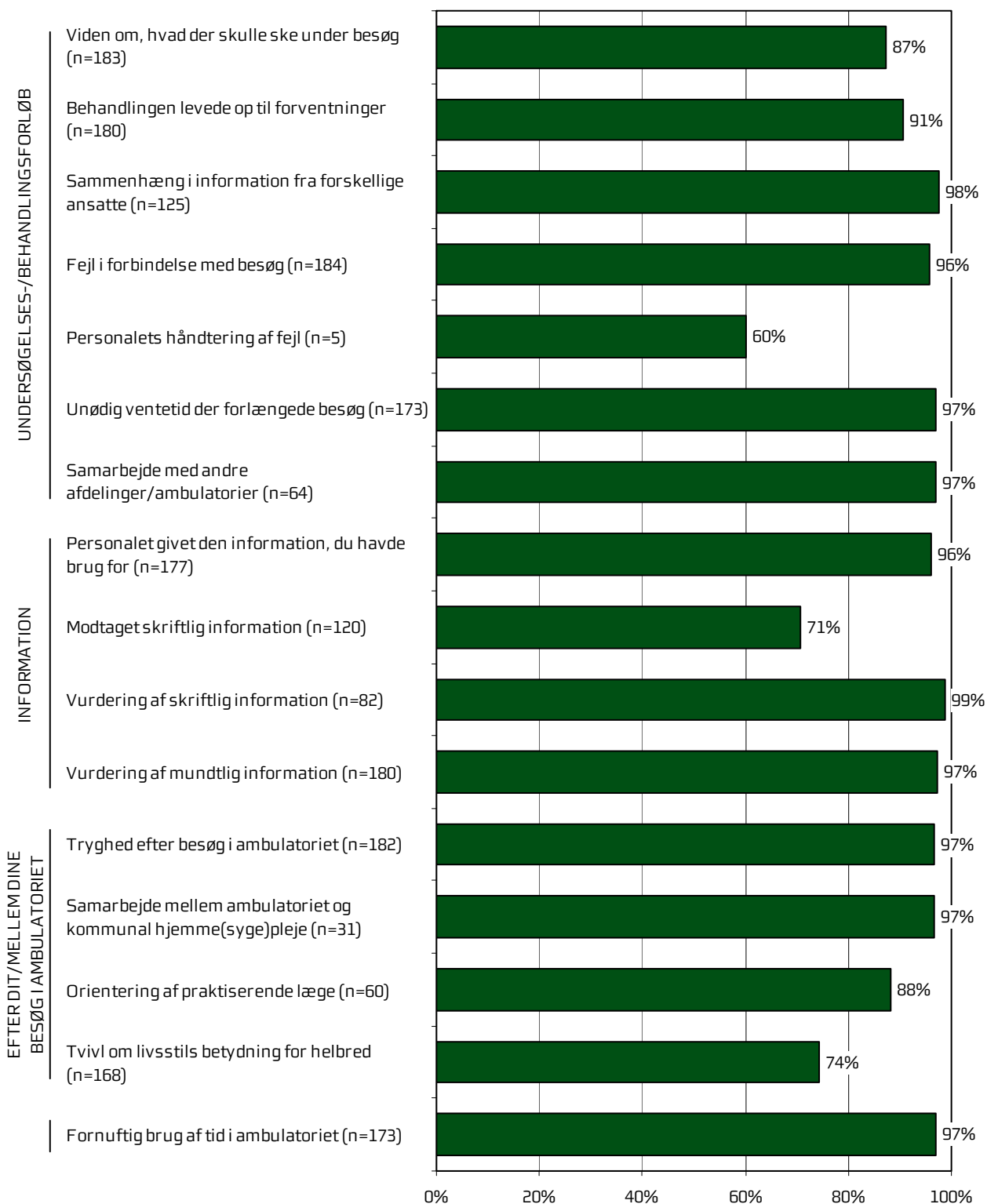
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

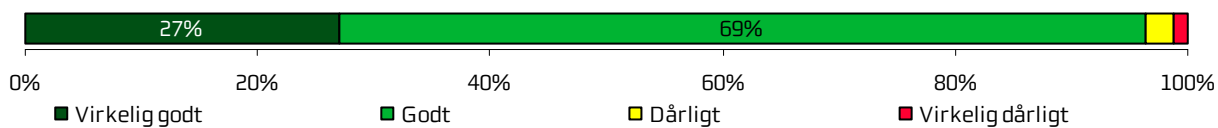
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

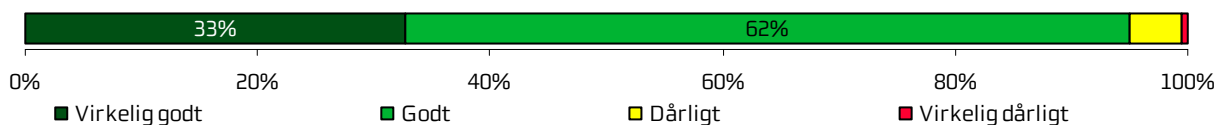
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

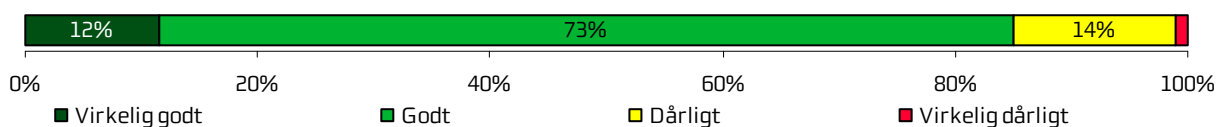
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=163)



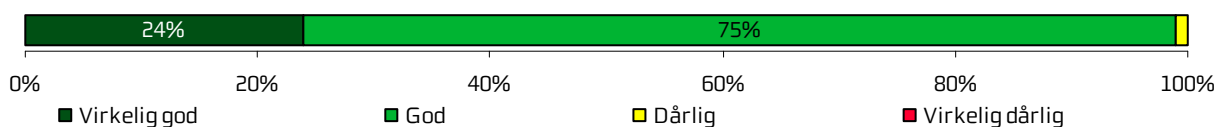
Samlet indtryk af besøg (n=183)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=181)



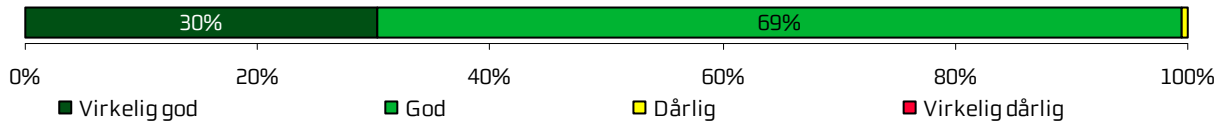
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=180)



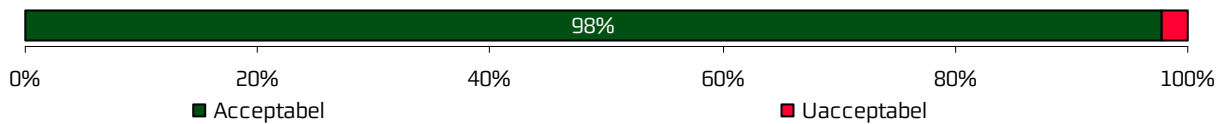
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 96 % | - | - | 98 % | 92 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 95 % | - | - | 99 % * | 95 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 85 % | - | - | 98 % * | 91 % * | 95 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 99 % | - | - | 100 % | 98 % | 99 % |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=185)



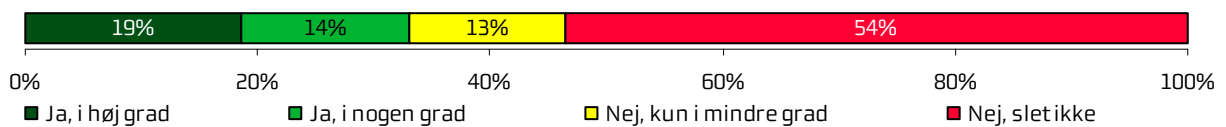
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=131)



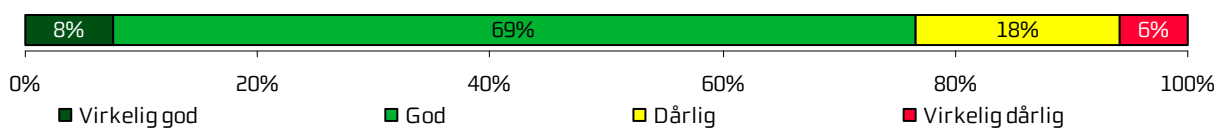
Længde af ventetid i venteværelse (n=122)



Information om ventetid ved fremmøde (n=97)



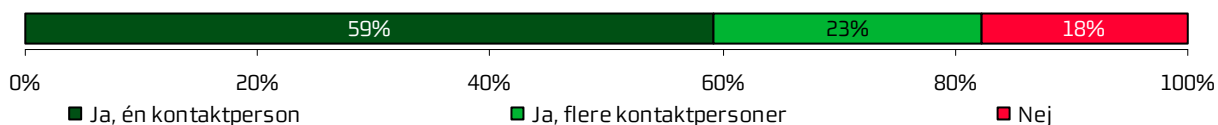
Indretningen i venteværelset (n=171)



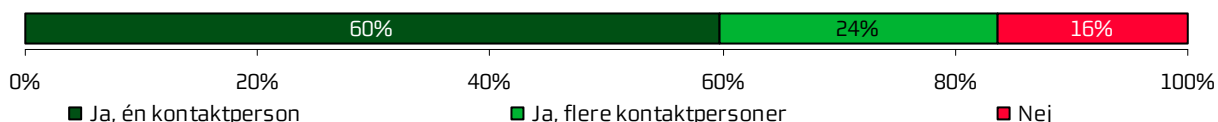
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 99 % | - | - | 99 % | 97 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 98 % | - | - | 98 % | 91 % * | 93 % * |
| 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? | 33 % | - | - | 55 % * | 31 % | 43 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 77 % | - | - | 95 % * | 84 % | 90 % * |

Personale

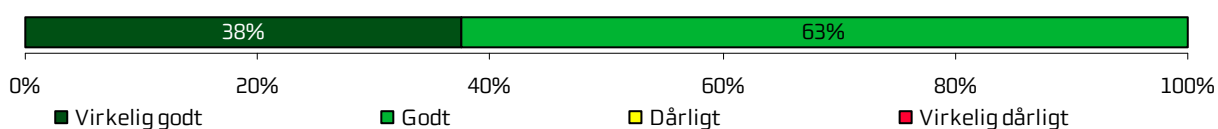
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=130)



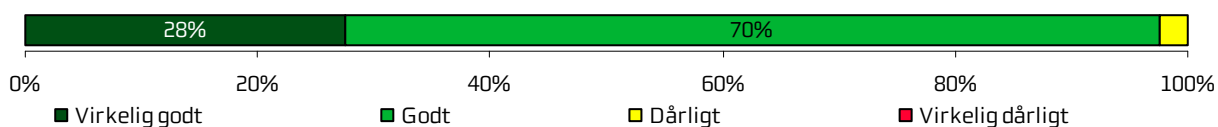
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=67)



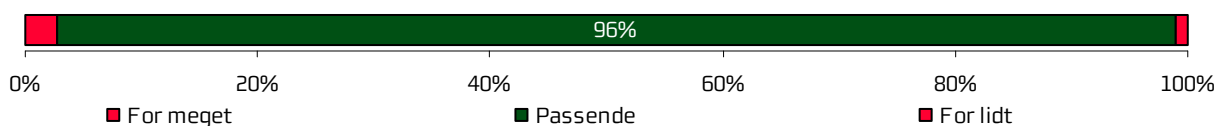
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=56)



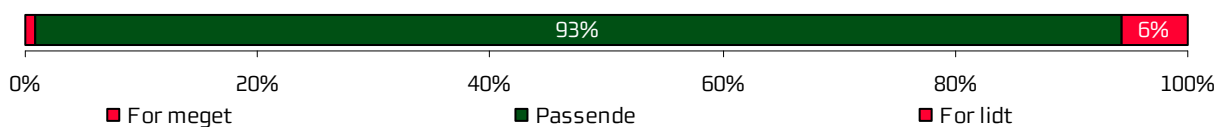
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=167)



Medinddragelse af patienter (n=185)



Medinddragelse af pårørende (n=106)



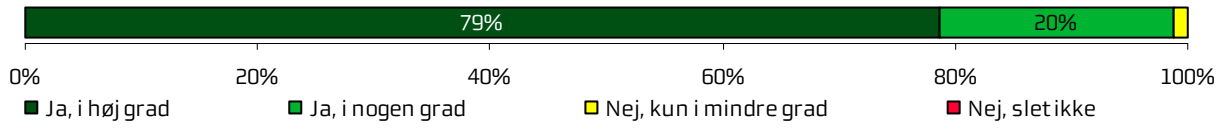
Personalet lyttede med interesse (n=179)



| | 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) | 82 % | - | - | 90 % | 69 % * | 83 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 84 % | - | - | 98 % * | 75 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 97 % | 99 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 98 % | - | - | 96 % | 90 % * | 94 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 96 % | - | - | 95 % | 91 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 93 % | - | - | 95 % | 90 % | 92 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 97 % | - | - | 98 % | 94 % | 96 % * |

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=178)



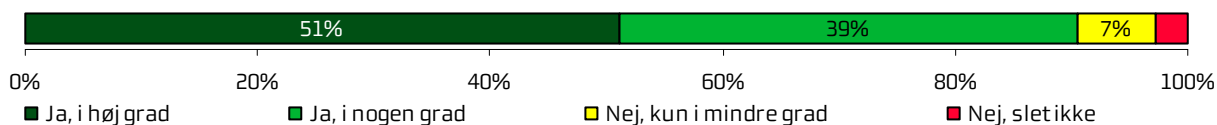
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 99 % | - | - | 99 % | 97 % | 98 % * |

Undersøges-/behandlingsforløb

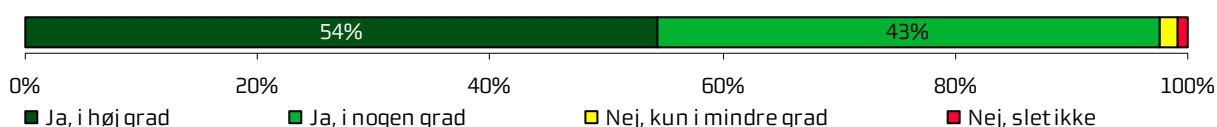
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=183)



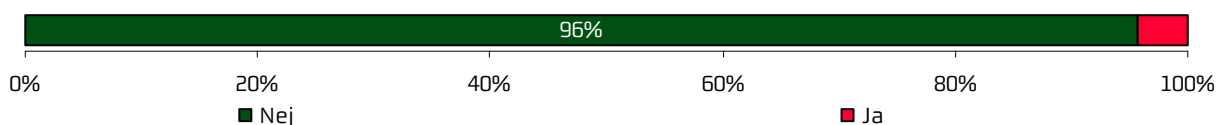
Behandlingen levede op til forventninger (n=180)



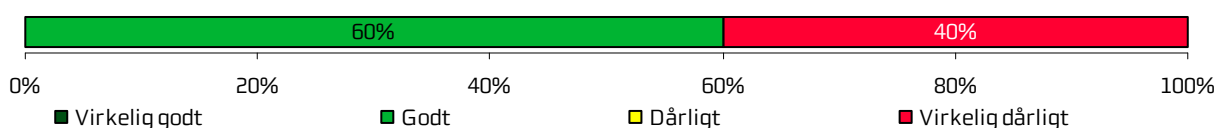
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=125)



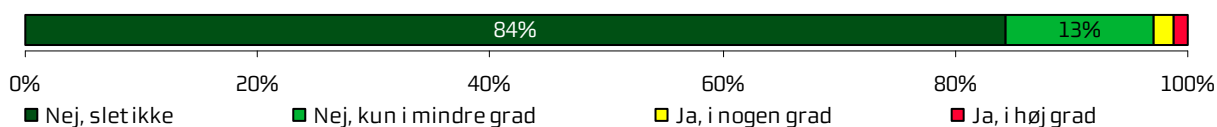
Fejl i forbindelse med besøg (n=184)



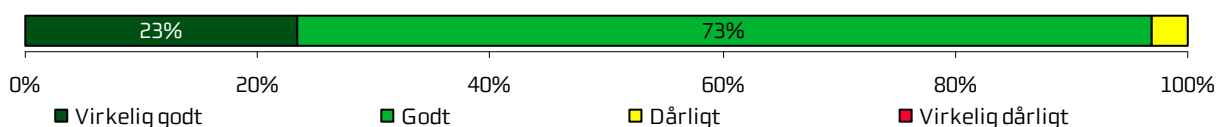
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=173)



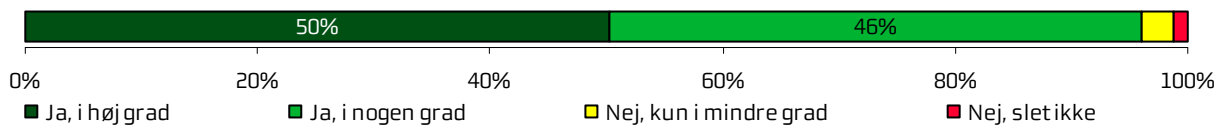
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=64)



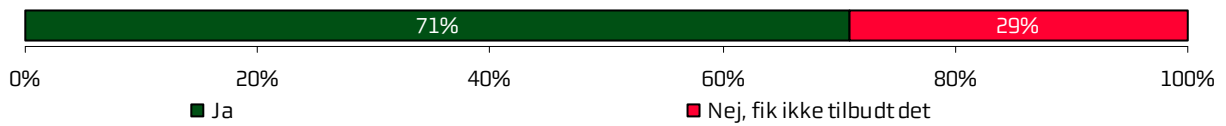
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 87 % | - | - | 94 % * | 82 % | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 91 % | - | - | 96 % * | 89 % | 93 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 97 % | 92 % * | 95 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 96 % | - | - | 96 % | 91 % * | 93 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 60 % | - | - | 80 % | 59 % | 68 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 97 % | - | - | 93 % * | 84 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 97 % | - | - | 96 % | 88 % * | 93 % * |

Information

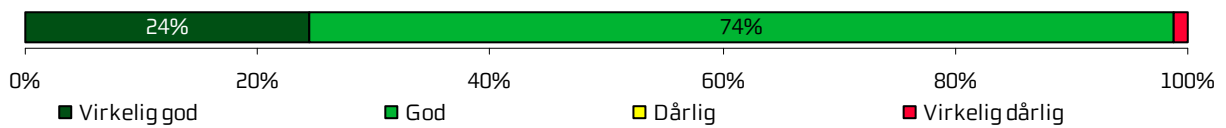
Personalet givet den information, du havde brug for (n=177)



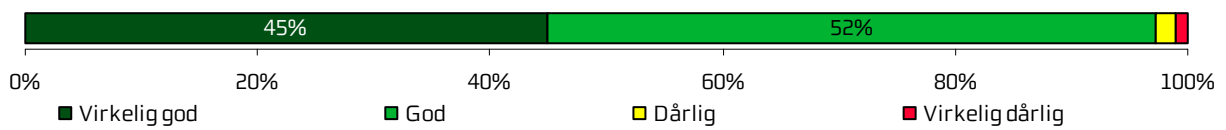
Modtaget skriftlig information (n=120)



Vurdering af skriftlig information (n=82)



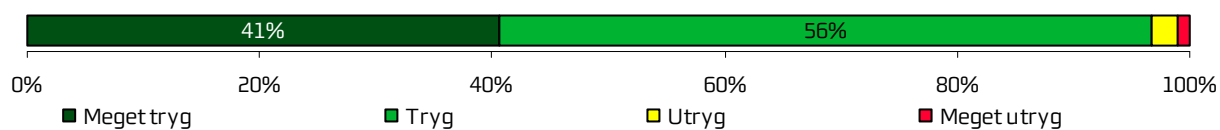
Vurdering af mundtlig information (n=180)



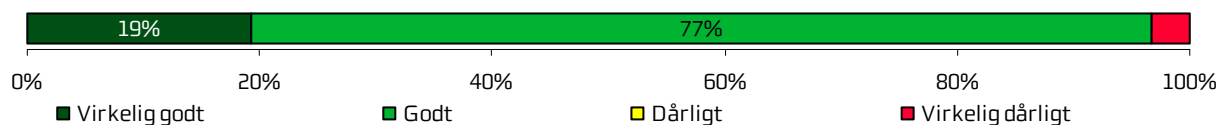
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 96 % | - | - | 96 % | 87 % * | 93 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 71 % | - | - | 80 % * | 58 % * | 70 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 99 % | - | - | 100 % | 97 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 97 % | - | - | 98 % | 91 % * | 96 % * |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

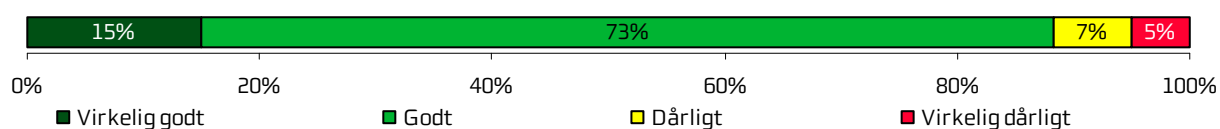
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=182)



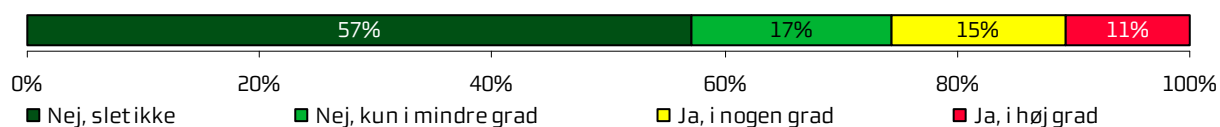
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=60)



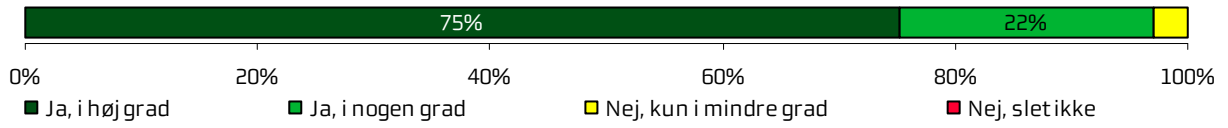
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=168)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 97 % | - | - | 95 % | 92 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 97 % | - | - | 97 % | 90 % * | 93 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 88 % | - | - | 93 % | 78 % * | 86 % * |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 74 % | - | - | 81 % | 69 % | 74 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=173)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 97 % | - | - | 98 % | 95 % | 97 % |

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 15. Levede behandlingen op til dine forventninger? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | |
| 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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/> |
| 23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | | |
| | | | | | |

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| 24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | |
| 25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | Ja <input type="checkbox"/> | Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/> | Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/> | |
| | | | Gå til spørgsmål 27 | Gå til spørgsmål 27 | |
| 26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/> |
| 27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)? | | | | | |
| | | | | | |

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

| | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| 29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | Meget tryk <input type="checkbox"/> | Tryk <input type="checkbox"/> | Utryk <input type="checkbox"/> | Meget utryk <input type="checkbox"/> | | |
| 30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 32. 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"/> |
| 33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet? | | | | | |
| | | | | | |

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|---|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 34. 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"/> |
| 35. 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"/> | |
| 36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | |
| 37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. | | | | | |
| | | | | | |

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 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 | 52% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 41% | 38% |
| Kvinde | 59% | 62% |
| Aldersgruppe | | |
| Under 20 år | 20% | 24% |
| 20-39 år | 12% | 20% |
| 40-59 år | 30% | 29% |
| 60-79 år | 37% | 26% |
| 80 år eller derover | 2% | 1% |

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

| Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale |
|--|
| "Det kan jeg ikke vurdere" |
| "Det husker jeg ikke" |
| "Ikke aktuelt for mig" |
| "Det ved jeg ikke" |
| "Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret" |
| "Jeg havde ikke telefonisk kontakt" |
| "Jeg læste den ikke" |
| "Jeg oplevede ikke ventetid" |
| "Nej, jeg havde ikke behov for det" |
| "Personalet kendte ikke til fejlen(e)" |

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

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

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

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

| | Antal patienter | | Procent | |
|-------------------------|-----------------|-----|---------|------|
| | | n | | % |
| Alle | | 194 | | 100% |
| Køn | | | | |
| Mand | | 80 | | 41% |
| Kvinde | | 114 | | 59% |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | | 38 | | 20% |
| 20-39 år | | 24 | | 12% |
| 40-59 år | | 58 | | 30% |
| 60-79 år | | 71 | | 37% |
| 80 år eller derover | | 3 | | 2% |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | | 165 | | 91% |
| Pårørende | | 17 | | 9% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | | 177 | | 95% |
| Ikke dansk | | 9 | | 5% |

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 | 27 | 69 | 2 | 1 | 163 | 16 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 25 | 68 | 4 | 3 | 68 | 6 |
| Kvinde | 28 | 71 | 1 | 0 | 95 | 10 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 32 | 61 | 6 | 0 | 31 | 6 |
| 20-39 år | 38 | 62 | 0 | 0 | 21 | 2 |
| 40-59 år | 28 | 66 | 2 | 4 | 47 | 5 |
| 60-79 år | 20 | 79 | 2 | 0 | 61 | 3 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 29 | 67 | 2 | 1 | 144 | 15 |
| Pårørende | 13 | 80 | 7 | 0 | 15 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 27 | 69 | 3 | 1 | 156 | 15 |
| Ikke dansk | 29 | 71 | 0 | 0 | 7 | 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 | 33 | 62 | 4 | 1 | 183 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 36 | 56 | 7 | 1 | 75 |
| Kvinde | 31 | 67 | 3 | 0 | 108 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 27 | 62 | 11 | 0 | 37 |
| 20-39 år | 43 | 48 | 9 | 0 | 23 |
| 40-59 år | 33 | 65 | 0 | 2 | 55 |
| 60-79 år | 31 | 66 | 3 | 0 | 65 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 34 | 62 | 3 | 1 | 163 |
| Pårørende | 25 | 56 | 19 | 0 | 16 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 33 | 62 | 4 | 1 | 174 |
| Ikke dansk | 22 | 67 | 11 | 0 | 9 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 12 | 73 | 14 | 1 | 181 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 14 | 70 | 16 | 0 | 73 |
| Kvinde | 10 | 76 | 12 | 2 | 108 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 17 | 64 | 19 | 0 | 36 |
| 20-39 år | 9 | 74 | 17 | 0 | 23 |
| 40-59 år | 13 | 69 | 16 | 2 | 55 |
| 60-79 år | 8 | 83 | 8 | 2 | 64 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 12 | 74 | 13 | 1 | 162 |
| Pårørende | 13 | 60 | 27 | 0 | 15 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 12 | 73 | 14 | 1 | 173 |
| Ikke dansk | 13 | 88 | 0 | 0 | 8 |

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 | 24 | 75 | 1 | 0 | 180 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 26 | 72 | 3 | 0 | 74 |
| Kvinde | 23 | 77 | 0 | 0 | 106 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 22 | 75 | 3 | 0 | 36 |
| 20-39 år | 32 | 68 | 0 | 0 | 22 |
| 40-59 år | 23 | 75 | 2 | 0 | 53 |
| 60-79 år | 21 | 79 | 0 | 0 | 66 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 25 | 74 | 1 | 0 | 160 |
| Pårørende | 13 | 81 | 6 | 0 | 16 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 24 | 75 | 1 | 0 | 172 |
| Ikke dansk | 13 | 75 | 13 | 0 | 8 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 30 | 69 | 1 | 0 | 185 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 31 | 69 | 0 | 0 | 75 |
| Kvinde | 30 | 69 | 1 | 0 | 110 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 29 | 71 | 0 | 0 | 38 |
| 20-39 år | 35 | 65 | 0 | 0 | 23 |
| 40-59 år | 33 | 65 | 2 | 0 | 55 |
| 60-79 år | 27 | 73 | 0 | 0 | 66 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 29 | 70 | 1 | 0 | 162 |
| Pårørende | 44 | 56 | 0 | 0 | 16 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 30 | 69 | 1 | 0 | 175 |
| Ikke dansk | 29 | 71 | 0 | 0 | 7 |

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 | 98 | 2 | 131 | 55 |
| Køn | | | | |
| Mand | 96 | 4 | 49 | 26 |
| Kvinde | 99 | 1 | 82 | 29 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 100 | 0 | 34 | 4 |
| 20-39 år | 100 | 0 | 17 | 7 |
| 40-59 år | 94 | 6 | 35 | 20 |
| 60-79 år | 98 | 2 | 42 | 24 |
| 80 år eller derover | - | - | 3 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 97 | 3 | 113 | 50 |
| Pårørende | 100 | 0 | 12 | 4 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 98 | 2 | 122 | 54 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 6 | 1 |

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 | 21 | 74 | 4 | 1 | 122 | 5 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 25 | 68 | 5 | 2 | 44 | 4 |
| Kvinde | 19 | 77 | 4 | 0 | 78 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 28 | 72 | 0 | 0 | 32 | 2 |
| 20-39 år | 6 | 94 | 0 | 0 | 17 | 0 |
| 40-59 år | 28 | 63 | 6 | 3 | 32 | 1 |
| 60-79 år | 18 | 74 | 8 | 0 | 39 | 2 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 20 | 74 | 5 | 1 | 104 | 5 |
| Pårørende | 33 | 67 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 23 | 72 | 4 | 1 | 113 | 5 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 0 | 6 | 0 |

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|---------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 19 | 14 | 13 | 54 | 97 | 26 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 18 | 12 | 24 | 45 | 33 | 11 |
| Kvinde | 19 | 16 | 8 | 58 | 64 | 15 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 13 | 17 | 25 | 46 | 24 | 9 |
| 20-39 år | 13 | 13 | 6 | 69 | 16 | 1 |
| 40-59 år | 17 | 17 | 4 | 61 | 23 | 9 |
| 60-79 år | 24 | 12 | 15 | 48 | 33 | 5 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 1 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 20 | 13 | 11 | 56 | 82 | 24 |
| Pårørende | 0 | 30 | 30 | 40 | 10 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 19 | 14 | 11 | 56 | 90 | 24 |
| Ikke dansk | 0 | 20 | 40 | 40 | 5 | 1 |

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|---------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 8 | 69 | 18 | 6 | 171 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 6 | 72 | 18 | 3 | 65 | 5 |
| Kvinde | 8 | 67 | 17 | 8 | 106 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 15 | 55 | 21 | 9 | 33 | 4 |
| 20-39 år | 4 | 67 | 21 | 8 | 24 | 0 |
| 40-59 år | 14 | 60 | 18 | 8 | 50 | 1 |
| 60-79 år | 0 | 84 | 15 | 2 | 61 | 3 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 6 | 71 | 17 | 5 | 149 | 8 |
| Pårørende | 19 | 50 | 19 | 13 | 16 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 7 | 70 | 17 | 6 | 163 | 7 |
| Ikke dansk | 17 | 67 | 17 | 0 | 6 | 1 |

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 59 | 23 | 18 | 130 |
| Køn | | | | |
| Mand | 59 | 21 | 20 | 56 |
| Kvinde | 59 | 24 | 16 | 74 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 54 | 25 | 21 | 24 |
| 20-39 år | 50 | 25 | 25 | 16 |
| 40-59 år | 60 | 28 | 12 | 43 |
| 60-79 år | 64 | 18 | 18 | 44 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 59 | 23 | 17 | 115 |
| Pårørende | 64 | 27 | 9 | 11 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 58 | 25 | 18 | 120 |
| Ikke dansk | 88 | 0 | 13 | 8 |

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 | 24 | 16 | 67 |
| Køn | | | | |
| Mand | 61 | 22 | 17 | 23 |
| Kvinde | 59 | 25 | 16 | 44 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 73 | 18 | 9 | 11 |
| 20-39 år | 50 | 30 | 20 | 10 |
| 40-59 år | 53 | 32 | 16 | 19 |
| 60-79 år | 64 | 20 | 16 | 25 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 57 | 25 | 18 | 60 |
| Pårørende | 83 | 17 | 0 | 6 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 58 | 25 | 17 | 64 |
| Ikke dansk | - | - | - | 3 |

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 | 63 | 0 | 0 | 56 | 0 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 26 | 74 | 0 | 0 | 19 | 0 |
| Kvinde | 43 | 57 | 0 | 0 | 37 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 60 | 40 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| 20-39 år | 25 | 75 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 40-59 år | 25 | 75 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| 60-79 år | 43 | 57 | 0 | 0 | 21 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 37 | 63 | 0 | 0 | 49 | 0 |
| Pårørende | 33 | 67 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 38 | 62 | 0 | 0 | 53 | 0 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 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 | 28 | 70 | 2 | 0 | 167 | 19 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 33 | 64 | 3 | 0 | 64 | 10 |
| Kvinde | 24 | 74 | 2 | 0 | 103 | 9 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 25 | 75 | 0 | 0 | 32 | 5 |
| 20-39 år | 14 | 82 | 5 | 0 | 22 | 2 |
| 40-59 år | 47 | 51 | 2 | 0 | 51 | 5 |
| 60-79 år | 17 | 80 | 3 | 0 | 59 | 7 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 27 | 70 | 3 | 0 | 147 | 17 |
| Pårørende | 27 | 73 | 0 | 0 | 15 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 27 | 71 | 3 | 0 | 157 | 18 |
| Ikke dansk | 38 | 63 | 0 | 0 | 8 | 1 |

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 | 3 | 96 | 1 | 185 |
| Køn | | | | |
| Mand | 4 | 93 | 3 | 75 |
| Kvinde | 2 | 98 | 0 | 110 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 5 | 95 | 0 | 38 |
| 20-39 år | 0 | 100 | 0 | 23 |
| 40-59 år | 4 | 96 | 0 | 56 |
| 60-79 år | 2 | 95 | 3 | 65 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1 | 98 | 1 | 162 |
| Pårørende | 6 | 94 | 0 | 17 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 98 | 1 | 174 |
| Ikke dansk | 11 | 89 | 0 | 9 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | | |
|---|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | n | n |
| Alle | 1 | 93 | 6 | 106 | 76 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 2 | 94 | 4 | 50 | 24 |
| Kvinde | 0 | 93 | 7 | 56 | 52 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 3 | 94 | 3 | 35 | 3 |
| 20-39 år | 0 | 88 | 13 | 16 | 6 |
| 40-59 år | 0 | 100 | 0 | 19 | 37 |
| 60-79 år | 0 | 91 | 9 | 35 | 28 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 1 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 94 | 6 | 86 | 74 |
| Pårørende | 7 | 86 | 7 | 14 | 2 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 1 | 94 | 5 | 98 | 74 |
| Ikke dansk | 0 | 83 | 17 | 6 | 2 |

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 77 | 20 | 3 | 1 | 179 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 67 | 27 | 4 | 1 | 70 | 6 |
| Kvinde | 83 | 15 | 2 | 0 | 109 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 71 | 20 | 6 | 3 | 35 | 3 |
| 20-39 år | 91 | 9 | 0 | 0 | 23 | 0 |
| 40-59 år | 79 | 20 | 2 | 0 | 56 | 1 |
| 60-79 år | 75 | 22 | 3 | 0 | 63 | 3 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 77 | 20 | 3 | 0 | 157 | 8 |
| Pårørende | 75 | 13 | 6 | 6 | 16 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 78 | 20 | 2 | 1 | 169 | 7 |
| Ikke dansk | 50 | 25 | 25 | 0 | 8 | 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 | 79 | 20 | 1 | 0 | 178 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 74 | 26 | 0 | 0 | 70 | 5 |
| Kvinde | 81 | 17 | 2 | 0 | 108 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 75 | 25 | 0 | 0 | 32 | 5 |
| 20-39 år | 87 | 4 | 9 | 0 | 23 | 0 |
| 40-59 år | 80 | 20 | 0 | 0 | 54 | 3 |
| 60-79 år | 77 | 23 | 0 | 0 | 66 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 79 | 20 | 1 | 0 | 157 | 8 |
| Pårørende | 75 | 25 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 79 | 20 | 1 | 0 | 169 | 7 |
| Ikke dansk | 63 | 38 | 0 | 0 | 8 | 1 |

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 | 32 | 55 | 11 | 2 | 183 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 32 | 49 | 16 | 3 | 74 | 1 |
| Kvinde | 32 | 60 | 7 | 1 | 109 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 23 | 69 | 6 | 3 | 35 | 2 |
| 20-39 år | 45 | 55 | 0 | 0 | 22 | 1 |
| 40-59 år | 35 | 46 | 18 | 2 | 57 | 0 |
| 60-79 år | 30 | 58 | 12 | 0 | 66 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 32 | 55 | 12 | 2 | 163 | 2 |
| Pårørende | 40 | 53 | 7 | 0 | 15 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 32 | 56 | 11 | 2 | 174 | 2 |
| Ikke dansk | 38 | 50 | 13 | 0 | 8 | 1 |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 51 | 39 | 7 | 3 | 180 | 5 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 48 | 41 | 5 | 5 | 73 | 2 |
| Kvinde | 53 | 38 | 7 | 1 | 107 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 50 | 38 | 6 | 6 | 34 | 3 |
| 20-39 år | 50 | 32 | 18 | 0 | 22 | 1 |
| 40-59 år | 53 | 40 | 4 | 4 | 55 | 1 |
| 60-79 år | 50 | 42 | 6 | 2 | 66 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 52 | 39 | 6 | 3 | 159 | 5 |
| Pårørende | 50 | 38 | 13 | 0 | 16 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 52 | 39 | 6 | 3 | 171 | 4 |
| Ikke dansk | 25 | 63 | 13 | 0 | 8 | 1 |

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 54 | 43 | 2 | 1 | 125 | 53 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 59 | 39 | 2 | 0 | 51 | 21 |
| Kvinde | 51 | 46 | 1 | 1 | 74 | 32 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 50 | 46 | 0 | 4 | 24 | 13 |
| 20-39 år | 41 | 59 | 0 | 0 | 17 | 6 |
| 40-59 år | 50 | 50 | 0 | 0 | 34 | 21 |
| 60-79 år | 64 | 32 | 4 | 0 | 47 | 13 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 55 | 44 | 2 | 0 | 110 | 48 |
| Pårørende | 42 | 50 | 0 | 8 | 12 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 57 | 41 | 2 | 1 | 118 | 50 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 0 | 6 | 3 |

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 | 96 | 4 | 184 |
| Køn | | | |
| Mand | 95 | 5 | 75 |
| Kvinde | 96 | 4 | 109 |
| Aldersgruppe | | | |
| Under 20 år | 97 | 3 | 37 |
| 20-39 år | 88 | 13 | 24 |
| 40-59 år | 96 | 4 | 57 |
| 60-79 år | 97 | 3 | 63 |
| 80 år eller derover | - | - | 3 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 95 | 5 | 162 |
| Pårørende | 100 | 0 | 17 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 95 | 5 | 174 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 9 |

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 0 | 60 | 0 | 40 | 5 | 0 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Kvinde | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 0 | 60 | 0 | 40 | 5 | 0 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 0 | 60 | 0 | 40 | 5 | 0 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | | | | | |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 84 | 13 | 2 | 1 | 173 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 83 | 11 | 4 | 1 | 71 | 3 |
| Kvinde | 85 | 14 | 0 | 1 | 102 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 82 | 12 | 3 | 3 | 34 | 2 |
| 20-39 år | 87 | 13 | 0 | 0 | 23 | 1 |
| 40-59 år | 88 | 10 | 0 | 2 | 52 | 2 |
| 60-79 år | 82 | 16 | 2 | 0 | 61 | 2 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 84 | 14 | 2 | 1 | 152 | 7 |
| Pårørende | 94 | 0 | 0 | 6 | 16 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 84 | 13 | 2 | 1 | 167 | 6 |
| Ikke dansk | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 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 | 23 | 73 | 3 | 0 | 64 | 69 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 15 | 81 | 4 | 0 | 27 | 27 |
| Kvinde | 30 | 68 | 3 | 0 | 37 | 42 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 19 | 75 | 6 | 0 | 16 | 8 |
| 20-39 år | 38 | 63 | 0 | 0 | 8 | 11 |
| 40-59 år | 29 | 65 | 6 | 0 | 17 | 28 |
| 60-79 år | 18 | 82 | 0 | 0 | 22 | 21 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 23 | 73 | 4 | 0 | 56 | 61 |
| Pårørende | 17 | 83 | 0 | 0 | 6 | 8 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 23 | 74 | 3 | 0 | 61 | 67 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 2 |

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 | 50 | 46 | 3 | 1 | 177 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 49 | 47 | 1 | 3 | 73 |
| Kvinde | 51 | 45 | 4 | 0 | 104 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 43 | 49 | 5 | 3 | 37 |
| 20-39 år | 71 | 21 | 8 | 0 | 24 |
| 40-59 år | 51 | 47 | 0 | 2 | 51 |
| 60-79 år | 47 | 52 | 2 | 0 | 62 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 51 | 46 | 3 | 1 | 156 |
| Pårørende | 47 | 53 | 0 | 0 | 17 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 50 | 46 | 2 | 1 | 168 |
| Ikke dansk | 56 | 33 | 11 | 0 | 9 |

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 | 71 | 29 | 120 | 57 |
| Køn | | | | |
| Mand | 67 | 33 | 49 | 22 |
| Kvinde | 73 | 27 | 71 | 35 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 65 | 35 | 23 | 14 |
| 20-39 år | 71 | 29 | 17 | 7 |
| 40-59 år | 74 | 26 | 35 | 19 |
| 60-79 år | 72 | 28 | 43 | 16 |
| 80 år eller derover | - | - | 2 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 71 | 29 | 108 | 48 |
| Pårørende | 78 | 22 | 9 | 8 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 72 | 28 | 113 | 55 |
| Ikke dansk | 57 | 43 | 7 | 2 |

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 | 24 | 74 | 0 | 1 | 82 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 25 | 75 | 0 | 0 | 32 | 1 |
| Kvinde | 24 | 74 | 0 | 2 | 50 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 13 | 87 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| 20-39 år | 17 | 83 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 28 | 68 | 0 | 4 | 25 | 1 |
| 60-79 år | 31 | 69 | 0 | 0 | 29 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 26 | 73 | 0 | 1 | 74 | 1 |
| Pårørende | 14 | 86 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 23 | 76 | 0 | 1 | 78 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 45 | 52 | 2 | 1 | 180 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 46 | 50 | 3 | 1 | 74 |
| Kvinde | 44 | 54 | 1 | 1 | 106 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 44 | 53 | 0 | 3 | 34 |
| 20-39 år | 46 | 50 | 4 | 0 | 24 |
| 40-59 år | 49 | 49 | 0 | 2 | 55 |
| 60-79 år | 42 | 55 | 3 | 0 | 64 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 46 | 51 | 2 | 1 | 160 |
| Pårørende | 50 | 50 | 0 | 0 | 16 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 45 | 52 | 2 | 1 | 172 |
| Ikke dansk | 50 | 50 | 0 | 0 | 8 |

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 | 41 | 56 | 2 | 1 | 182 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 43 | 53 | 3 | 1 | 75 |
| Kvinde | 39 | 58 | 2 | 1 | 107 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 49 | 49 | 0 | 3 | 37 |
| 20-39 år | 29 | 71 | 0 | 0 | 24 |
| 40-59 år | 49 | 44 | 5 | 2 | 55 |
| 60-79 år | 33 | 66 | 2 | 0 | 64 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 40 | 56 | 2 | 1 | 161 |
| Pårørende | 53 | 47 | 0 | 0 | 17 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 42 | 55 | 2 | 1 | 173 |
| Ikke dansk | 22 | 67 | 11 | 0 | 9 |

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 | 19 | 77 | 0 | 3 | 31 | 12 | 136 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 19 | 75 | 0 | 6 | 16 | 4 | 53 |
| Kvinde | 20 | 80 | 0 | 0 | 15 | 8 | 83 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 5 | 25 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 0 | 20 |
| 40-59 år | 11 | 89 | 0 | 0 | 9 | 2 | 43 |
| 60-79 år | 9 | 82 | 0 | 9 | 11 | 5 | 47 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 2 | 0 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 21 | 75 | 0 | 4 | 28 | 10 | 121 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 1 | 13 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 18 | 79 | 0 | 4 | 28 | 11 | 131 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 1 | 5 |

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 | 15 | 73 | 7 | 5 | 60 | 119 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 33 | 52 | 10 | 5 | 21 | 52 |
| Kvinde | 5 | 85 | 5 | 5 | 39 | 67 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 20 | 70 | 0 | 10 | 10 | 26 |
| 20-39 år | 0 | 88 | 0 | 13 | 8 | 15 |
| 40-59 år | 13 | 75 | 13 | 0 | 16 | 37 |
| 60-79 år | 21 | 67 | 8 | 4 | 24 | 41 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 15 | 73 | 7 | 5 | 55 | 103 |
| Pårørende | - | - | - | - | 3 | 14 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 14 | 75 | 5 | 5 | 57 | 114 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 5 |

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 | 57 | 17 | 15 | 11 | 168 | 13 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 51 | 13 | 24 | 12 | 68 | 5 |
| Kvinde | 61 | 20 | 9 | 10 | 100 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 47 | 28 | 16 | 9 | 32 | 5 |
| 20-39 år | 60 | 20 | 5 | 15 | 20 | 3 |
| 40-59 år | 71 | 8 | 16 | 6 | 51 | 3 |
| 60-79 år | 50 | 19 | 16 | 15 | 62 | 2 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 57 | 18 | 15 | 11 | 152 | 9 |
| Pårørende | 75 | 8 | 8 | 8 | 12 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 57 | 17 | 14 | 11 | 162 | 10 |
| Ikke dansk | 50 | 17 | 33 | 0 | 6 | 3 |

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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 | 75 | 22 | 3 | 0 | 173 | 10 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 71 | 23 | 6 | 0 | 70 | 4 |
| Kvinde | 78 | 21 | 1 | 0 | 103 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 78 | 19 | 3 | 0 | 32 | 4 |
| 20-39 år | 58 | 42 | 0 | 0 | 24 | 0 |
| 40-59 år | 70 | 26 | 4 | 0 | 53 | 2 |
| 60-79 år | 87 | 10 | 3 | 0 | 61 | 4 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 74 | 23 | 3 | 0 | 153 | 9 |
| Pårørende | 81 | 19 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 76 | 21 | 3 | 0 | 166 | 8 |
| Ikke dansk | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 2 |

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

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






| | | Antal kommentarer | |
|------------------------------|--|-------------------|---|
| | | n | |
| Fysiske rammer | | | 8 |
| Kommunikation og information | | | 1 |
| Kontaktperson | | | 1 |
| Kvalitet i behandling | | | 4 |
| Pleje | | | 1 |
| Relationer til personale | | | 3 |
| Ventetid | | | 1 |

Ernæringsenheden

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Ernæringsenheden | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 7 | Alle var venlige og positive, og jeg blev godt modtaget. | Virkelig god |
| 8 | Jeg var specielt træt af den lange ventetid. | God |
| 9 | Husker ikke nogle dårlige oplevelser. | Uoplyst |
| 15 | Jeg har ikke fået noget ud af det. | God |
| 18 | Fin. | God |
| 19 | Men gangen var kedelig. Man kunne godt have brugt en stue. | God |
| 26 | Alle så glade ud. De var også flinke. | Virkelig god |
| 29 | Søde, venlige og hjælpsomme sekretærer. Positiv, venlig og forstående [anden medarbejder]. | Uoplyst |
| 30 | Sekretærerne var venlige og hjælpsomme. | God |
| 31 | Besvær ved den nye elektroniske korthenvendelse. Svært ved at se, om man er registreret. Prøv at sætte en lampe over maskinen, så patienterne kan se, at de er registreret. | God |
| 32 | Der står tit frugt, vand, kaffe og the, men jeg ved stadig ikke, om det er noget, man må tage. Det er der ikke sagt et ord om. | God |
| 33 | Jeg har kun mødt venlighed. | Virkelig god |
| 35 | Velkommen med et smil. | Virkelig god |
| 37 | Venlig modtagelse. Venteværelse på gangen kunne have været mere behageligt såsom et rum med bord og stole omkring. | God |
| 39 | Er desværre ikke til at svare på. Jeg har været på [anden afdeling]. | Uoplyst |
| 41 | Jeg havde oplevelsen af at være til besvær, da sekretærerne havde travlt med en privat samtale og ikke så på mig, da de talte med mig. | Dårlig |
| 44 | Var fire timer til kostvejledning, det virkede rigtig godt. | God |
| 45 | Super god. Der er altid vand eller frugt. | Virkelig god |

Ernæringsenheden**Hvilke(n) fejl oplevede du?**











| | ID | Kommentarer - Ernæringsenheden | Fejlhåndtering |
|---|-----------|--|-----------------------|
|  | 1 | Har kun talt med én person, hvilket jeg sætter pris på. Tak! | Uoplyst |
|  | 27 | Fejlbehandling som har kostet mig [længere] sygdom med dertil afskedigelse på jobbet. [Mange kr.] i løntab. Ekstra udgifter til medicin. Naturligvis sygdom (lang historie). Nølede tilbagemelding af ansvar og hvad der var skyld i min sygdom. [Flere] læger og [flere] måneder er uacceptabel. Ingen læser jo alle mine papirer igennem. Osv. Osv. | Virkelig dårligt |
|  | 30 | Ingen. | Uoplyst |
|  | 32 | Blev pludselig overtaget af en [anden] diætist, hvilket jeg ikke brød mig om, og bad derfor om at komme tilbage til [den første]. Der blev sagt, at det ikke var noget problem, men de næste tre besøg var stadig hos den anden, og der blev jeg enig med mig selv om, at næste besøg var afgørende, om jeg selv valgte at stoppe! | Virkelig dårligt |
|  | 38 | Ingen. | Uoplyst |

Ernæringsenheden

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Ernæringsenheden | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 3 | Personalet gik to-tre gange, da hun skulle være flere steder. | Godt |
| 5 | En [anden medarbejder] førte besøget. Læge NN holdt øje ved første besøg. Anden gang var det omvendt. Ved første besøg var [anden medarbejder] famlende, og jeg var forvirret og måtte selv "skære igennem". Anden gang var bedre, for det var læge NN, der førte konsultationen. Og det var helt OK. | Godt |
| 6 | [] Min hjerneskadede datter [] har mange andre problematikker end sin vægt. | Godt |
| 10 | Jeg har haft tre-fire forskellige diætister i mit forløb. Ville have været rart at have den samme, så historikken fulgte med. Synes, man starter lidt forfra hver gang. | Godt |
| 13 | Vi har kun været på ambulatoriet to gange. Første gang talte vi med en yderst kompetent personale. Vi har besvaret spørgeskemaet ud fra første behandling. Anden gang passede kemien ikke. Vi har efter aftale fået første person igen. | Godt |
| 16 | Det var rigtig godt. | Virkelig godt |
| 19 | Jeg syntes, at jeg fik for lidt med hjem. Der manglede undervisning i, hvordan man skal lave ny mad. | Dårligt |
| 22 | Da jeg har problemer med motivation, hukommelse og viljestyrke i forbindelse med ADHD, havde jeg håbet på mere hjælp, opfølgning eller lignende. Det er EKSTREMT svært, at skulle ændre 20 års vaner uden anden hjælp end en kostplan og et månedligt besøg/kvartal besøg. | Godt |
| 26 | Jeg er meget tilfreds med min undersøgelse. | Virkelig godt |
| 28 | Behandlingen består af samtaler og kostvejledning. | Godt |
| 29 | Rart at få [andet personale], der både har kendskab til personlighedsforstyrrelser, deres betydning, den medicinske (nødvendige) behandling OG udviste forståelse for det, min overvægt, min situation og uden at være fordømmende overhovedet! | Godt |
| 32 | Havde nok håbet på, at der blev lagt en stram kostplan, så det var nemmere for mig. | Dårligt |
| 35 | Omsorg. Fin behandling. | Godt |
| 36 | Jeg synes, at det ville være dejligt kun at have en kontaktperson. Jeg var der to gange, og havde to forskellige. Den sidste var meget dygtig, og var god til at informere mig. | Godt |
| 37 | En god og fornuftig snak om tingene, om hvad der kunne hjælpe en []. Jeg følte mig lidt generet af, at der var en anden diætist til stede, da det var mit første besøg hos diætisten. Man skal jo være ærlig om sin egen situation og "svaghed". | Godt |
| 40 | Vi var indkaldt i et hold og der var ca. 20 mennesker i alt, patienter og pårørende. Den teoretiske del kunne godt reduceres lidt mere og give mere plads til detaljer omkring madlavning og hjerte-rigtige valg af råvarer! | Godt |

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

| ID | Kommentarer - Ernæringsenheden | Samlet indtryk |
|---|---|-----------------------|
|  12 | Der mangler forslag og opskrifter. | Uoplyst |
|  16 | Nej, men igen virkelig god. | Virkelig godt |
|  17 | De tre en halv dage, vi var på diabeteskursus, var rigtig gode, der blev sat nogen ting i gang hos os. | Virkelig godt |
|  18 | Nej. | Godt |
|  19 | Der var for meget opmærksomhed på hendes elev. Jeg følte, at jeg var i vejen. | Dårligt |
|  22 | Har ikke været i kontakt med diætist før eller efter besøgene. KUN under. Det er nok det, der gør diæten så svær! | Godt |
|  24 | Jeg er ikke sikker på, om det er tilstrækkeligt. | Uoplyst |
|  29 | Venlige, hjælpsomme og imødekommende sekretærer. Med humor også:) | Godt |
|  36 | Den ene diætist var rigtig dygtig, meget god til at forklare. | Godt |
|  37 | Information om hvordan man fik startet på vægtnedsættelse. | Godt |

Ernæringsenheden

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

| ID | Kommentarer - Ernæringsenheden | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 11 | I forbindelse med mine [forskellige] diagnoser har jeg haft svært ved at forholde mig til en diætist, som prøver (velment) at fodre mig med lightprodukter og en masse motion. Hun var også overbevist om, at jeg havde [diagnose], selvom undersøgelse heraf ikke var færdiggjort, men vil alligevel ikke bruge tid på at forklare mere om det. | Godt |
| 22 | Jeg fik foretaget en fuld vægt-, vand-, fedt-, BMI-skanning hos et fitnesscenter og fik min kropsalder at vide. Det ville jeg gerne have vidst noget før, fx hos diætisten! | Godt |
| 28 | Jeg forsøger at tabe nogle kilo pga. slidgigt i knæene. | Godt |
| 29 | Informerede selv min læge, da jeg kommer regelmæssigt med forholdsvis korte intervaller hos hende. Skriftlig kommunikation mellem behandlingsenheden og privatpraktiserende læge er derfor ikke nødvendig og dermed svær at vurdere i henhold til spørgsmål i spørgeskema. | Godt |
| 30 | Jeg kunne ønske mig, at der OGSÅ var tid og mulighed for, at drøfte diverse gode alternative muligheder, for de findes. PS! Som uddannet [inden for dette] kender jeg det. | Godt |
| 37 | De oplysninger, diætisten gav mig, virker rimelig fyldestgørende og gav et input om at komme videre med vægttab. Det er godt, at der følger en opfølgende samtale om forløbet og yderligere rådgivning. | Godt |
| 45 | Super god, da det er mig selv, der skal gøre det [livsstilsændring]. | Godt |

Ernæringsenheden

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

| ID | Kommentarer - Ernæringsenheden | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Fuld tilfredshed! | Godt |
| 2 | Jeg er meget tilfreds. | Virkelig godt |
| 4 | Der var en god og hyggelig stemning, som skaber tryghed. | Godt |
| 5 | Jeg synes, at det er for svært at få tid. Der er flere måneders ventetid, og det kan være svært. [Ventetid] | Godt |
| 13 | Da vi gerne ville have samtaler med den første ansatte igen, var personalet utroligt venlige, og vi fik en rigtig god behandling. Venteværelse på gangen, kan det kaldes venteværelse? [Fysiske rammer, Pleje] | Godt |
| 14 | Dårlige parkeringsmuligheder for gangbesværet. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 16 | Måske flere blade/magasiner. Bedre venteværelse og bedre velkomst, inden man er kommet ind. Ellers super godt! [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 19 | Jeg var skuffet. Mangler ideer til, hvordan man skal komme videre. [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 20 | Jeg forstår ikke jeres ventetid på 20-30 minutter nogen gange. Hvor akut kan det være at snakke med en ernæringsvejleder?! | Dårligt |
| 21 | Jeg kunne ønske en liste med de sødemidler/produkter, som er lettilgængelige på markedet. Det er deres påvirkning af blodsukker og om de feder. Suvida, Isis og Hermesetas. [Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| 22 | Jeg bryder mig ikke om venteværelset. Der er for lidt afstand til de andre eller dem, der færdes på gangene. Jeg føler mig til tider utryk og [gået på kompromis med]. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Godt |
| 23 | Når man har haft en lidt lang køretur inden besøget i ambulatoriet, er det godt at kunne få sig en kop varm kaffe/te, kakao eller et glas vand. [Fysiske rammer] | Godt |
| 25 | Personalet er altid rare. Men gør noget ud af lokalerne, de er jo enormt kedelige. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 29 | Forholdsvist små lokaler, men dejligt lyse (oplyst af sol/dagslys). MEN: Det ville nok være godt lige af lufte lidt mere ud i løbet af dagen. Så små lokaler kommer hurtigt til at lugte indelukket. [Fysiske rammer] | Godt |
| 30 | Jeg har sidst deltaget i diabetesskole, hvilket jeg er glad for []. Alle var utroligt dygtige, søde, kunne deres fag og var hjælpsomme og dygtige til at formidle stoffet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 34 | Godt tilfreds! | Virkelig godt |
| 35 | Meget tilfreds. Søde mennesker. | Godt |
| 36 | Kun én kontaktperson. For mit vedkommende var det pga. sygdom blandt personalet, at jeg fik forskellige. [Kontaktperson] | Godt |
| 37 | Der var en venlig atmosfære i ambulatoriet. Man er vel altid lidt usikker, når man er ude i nye omgivelser. Jeg synes dog, det er nogle forfærdeligt lange gange, man bliver sendt ud i for at | Godt |

komme fra det såkaldte venteværelse på gangen til selve konsultationsrummet.
 [Fysiske rammer, Relationer til personale]

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 42 | Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået. Min behandler har passet så utrolig godt på mit liv, da jeg ikke selv kunne. Jeg er dybt taknemmelig. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 43 | Ved ikke, om dette har nogen relevans, men synes, det er værd at nævne. De gange jeg har været til samtale, har der altid været en god energi hos de ansatte, hvilket jeg ikke altid oplever andre steder. | Godt |
| ✎ 45 | Gør det mere varmt og trygt. | 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.

