

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Hjertemedicinsk overafd. B
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	105
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	493
Besvarelser fra afdelingens patienter:	312
Afdelingens svarprocent:	63%

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).

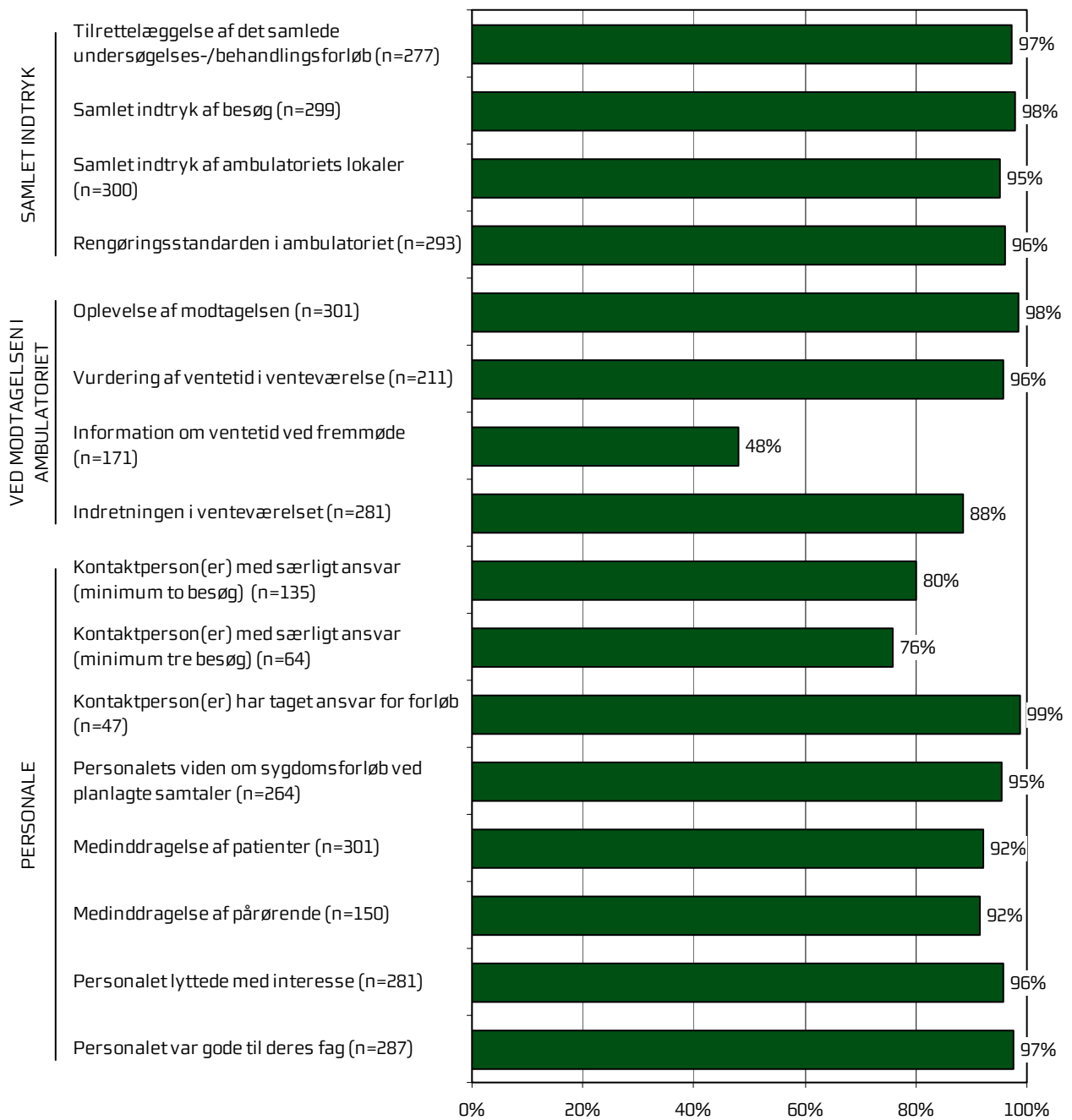
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

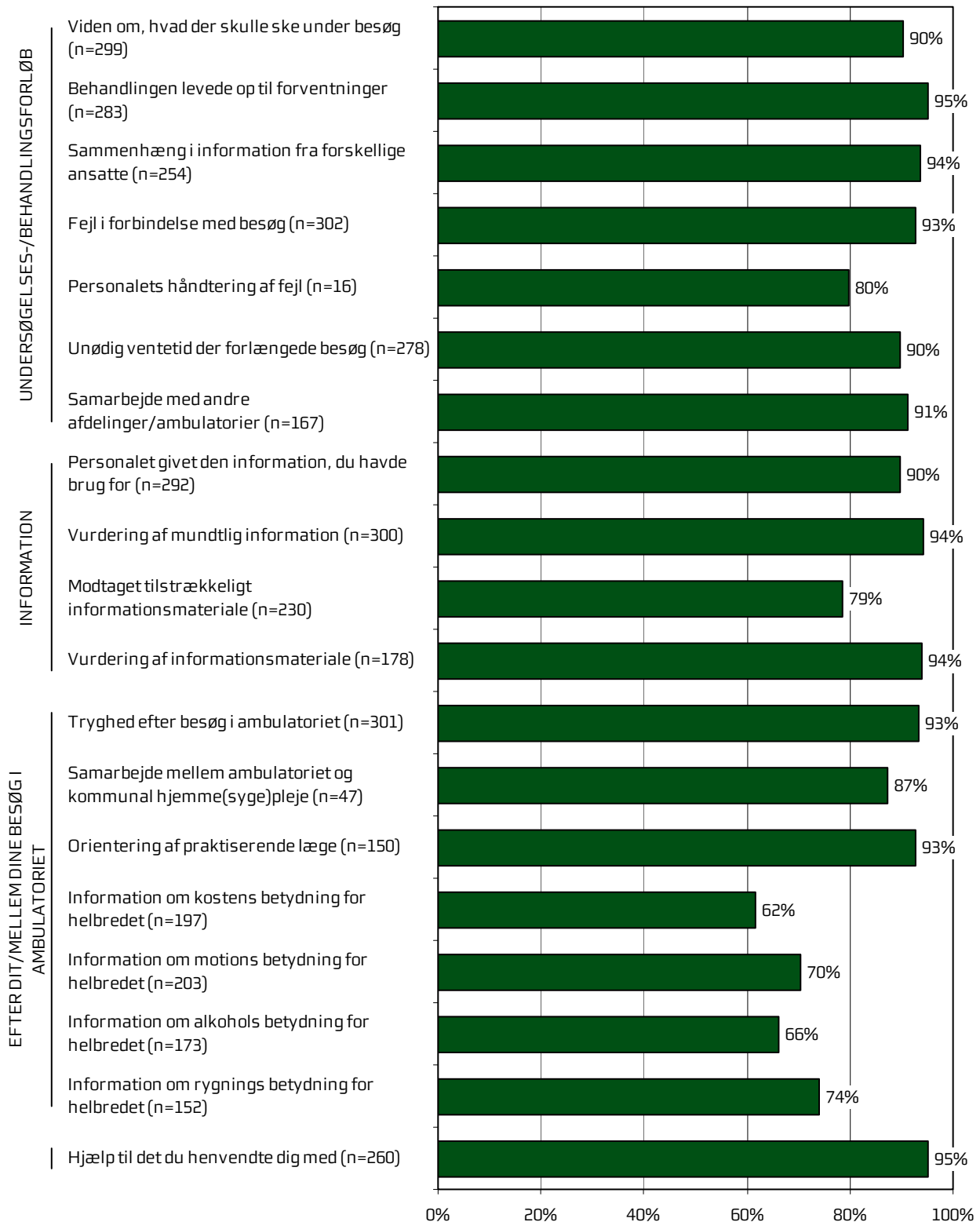
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Hjertemedicinsk overafd. B

2011-tallet er for: Hjertemedicinsk Afdeling B

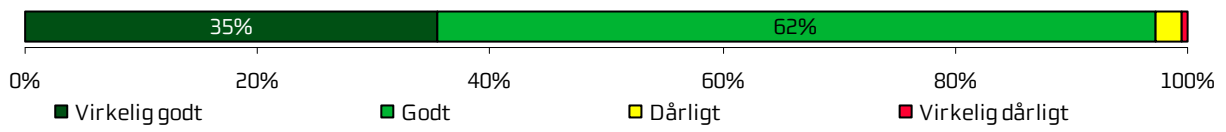
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

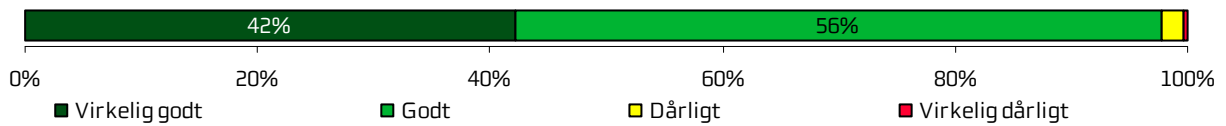
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

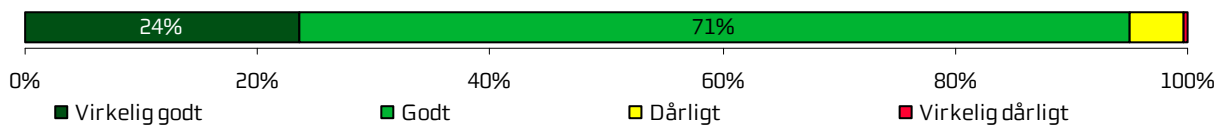
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=277)



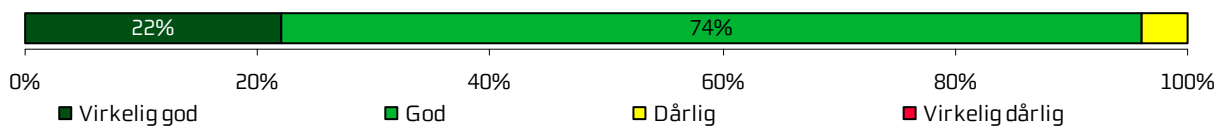
Samlet indtryk af besøg (n=299)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=300)



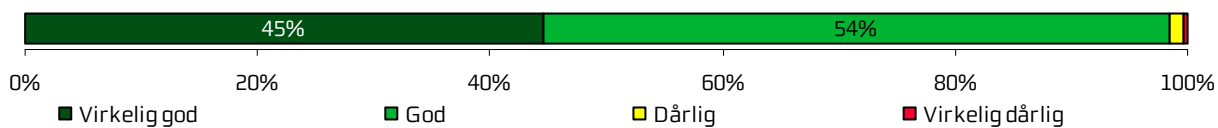
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=293)



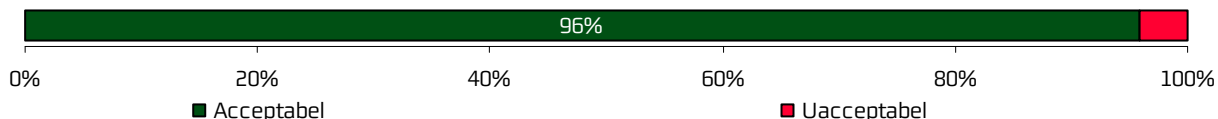
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	98 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	100 %	99 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	96 %	94 %	98 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	97 %	98 %	100 % *	95 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

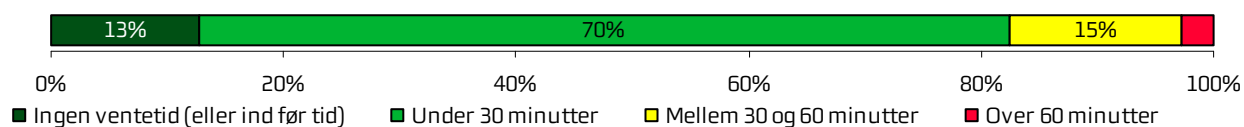
Oplevelse af modtagelsen (n=301)



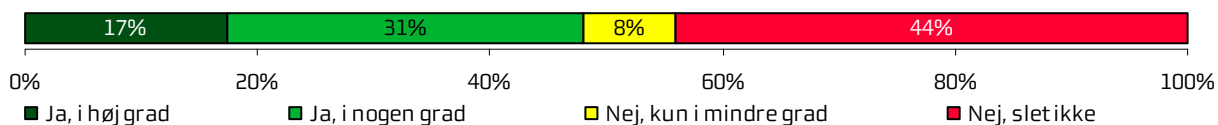
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=211)



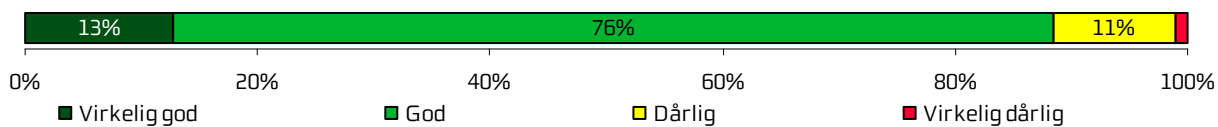
Længde af ventetid i venteværelse (n=198)



Information om ventetid ved fremmøde (n=171)



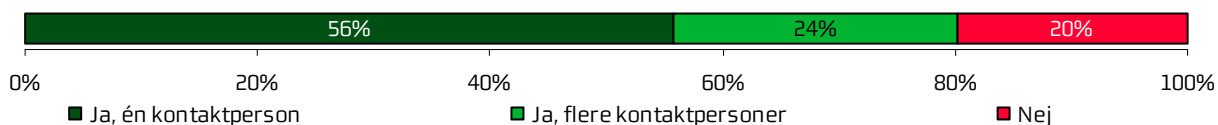
Indretningen i venteværelset (n=281)



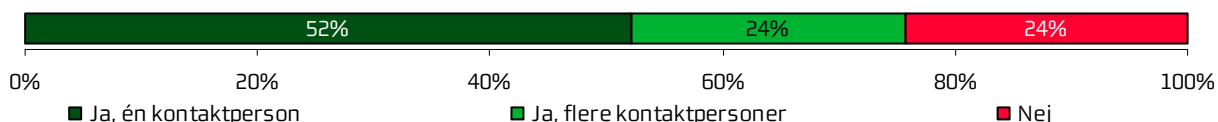
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	98 %	96 %	96 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	48 %	64 % *	51 %	59 % *	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	86 %	86 %	91 %	63 % *	79 % *

Personale

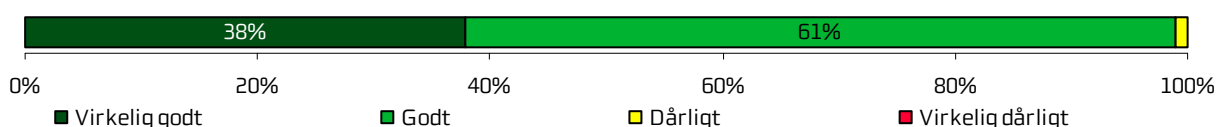
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=135)



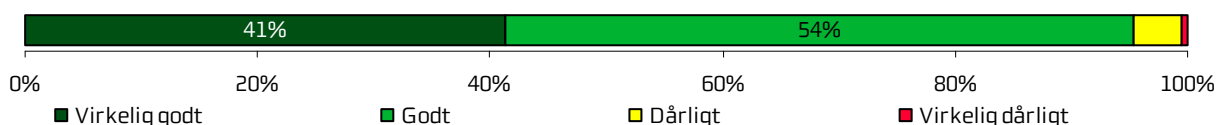
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=64)



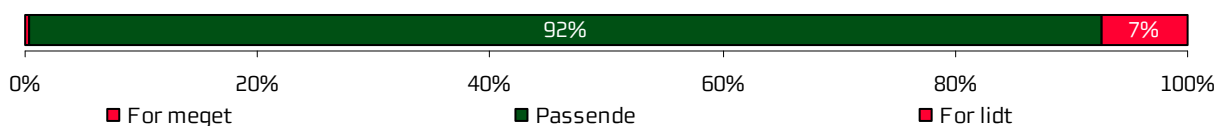
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=47)



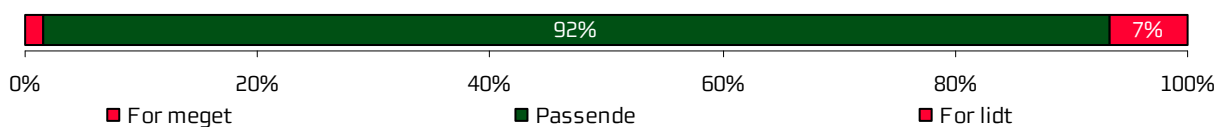
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=264)



Medinddragelse af patienter (n=301)



Medinddragelse af pårørende (n=150)



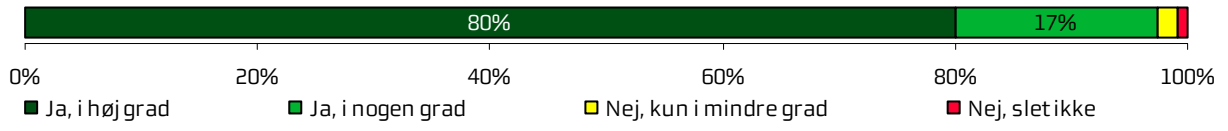
Personalet lyttede med interesse (n=281)



	2013	2012	2011	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)	80 %	84 %	82 %	87 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	76 %	88 %	83 %	92 % *	70 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	100 %	99 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	94 %	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	93 %	96 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	93 %	95 %	85 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	96 %	98 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

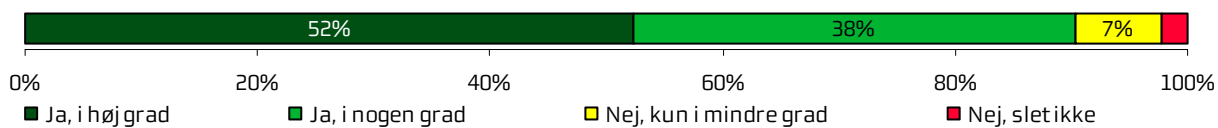
Personalet var gode til deres fag (n=287)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	100 % *	99 %	99 %	95 %	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=299)



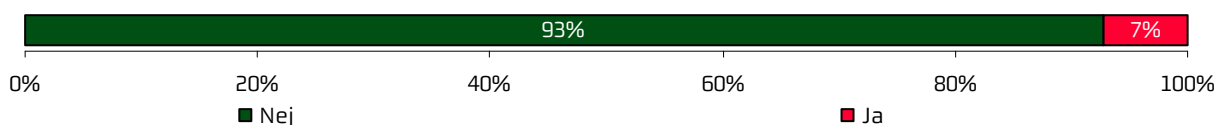
Behandlingen levede op til forventninger (n=283)



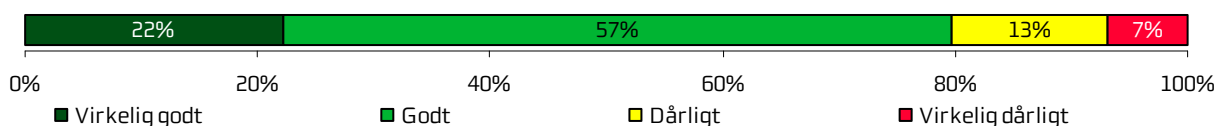
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=254)



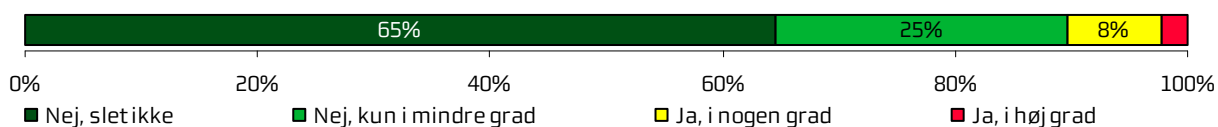
Fejl i forbindelse med besøg (n=302)



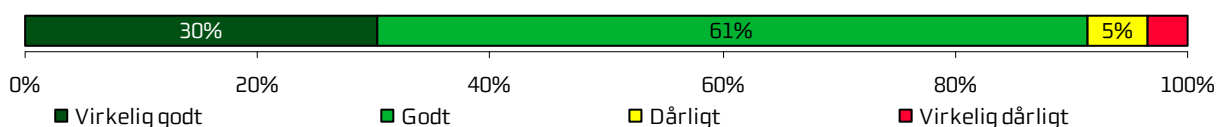
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=278)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=167)



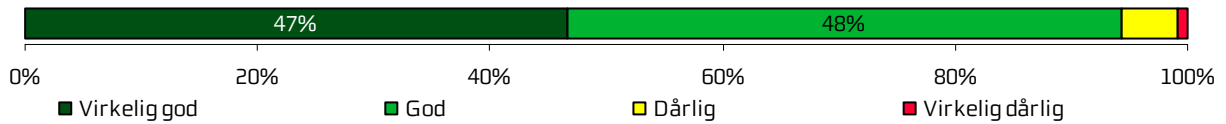
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	96 % *	92 %	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	98 %	97 %	98 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	95 %	96 %	88 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	95 %	97 % *	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	72 %	78 %	86 %	44 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	90 %	92 %	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	96 %	93 %	96 %	89 %	93 %

Information

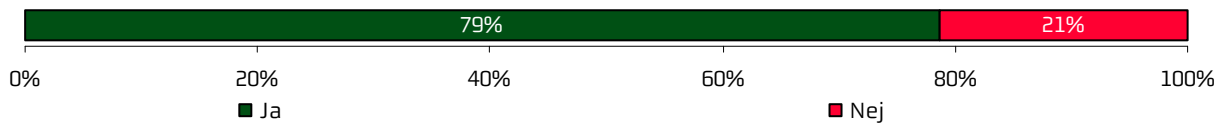
Personalet givet den information, du havde brug for (n=292)



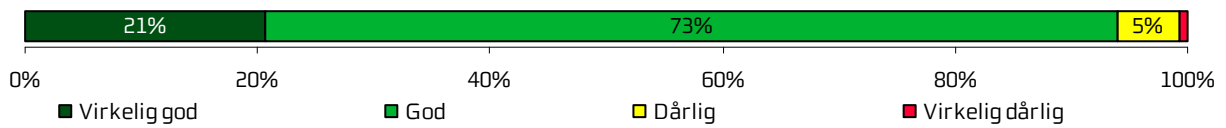
Vurdering af mundtlig information (n=300)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=230)



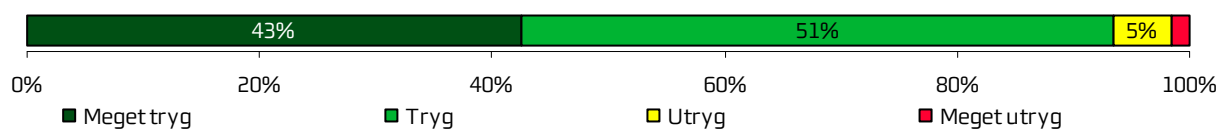
Vurdering af informationsmateriale (n=178)



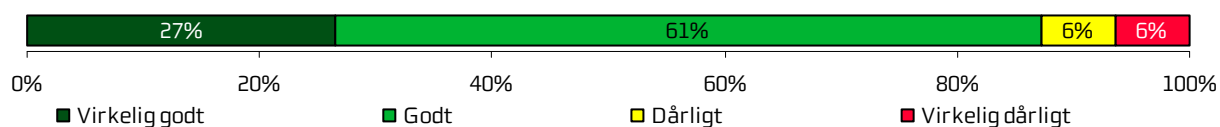
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	96 % *	96 % *	97 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	96 %	97 %	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	79 %	-	-	91 % *	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	96 %	88 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

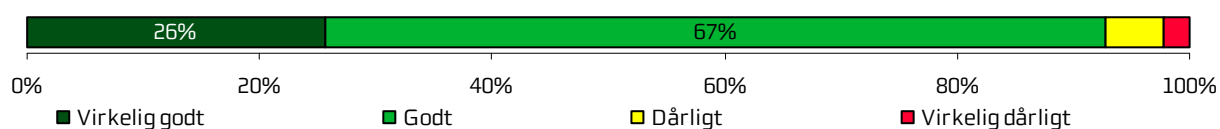
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=301)



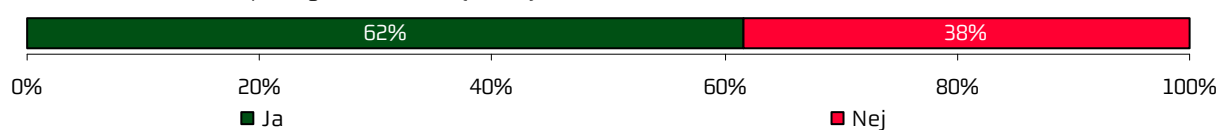
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



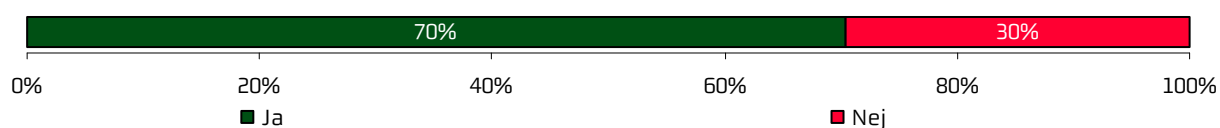
Orientering af praktiserende læge (n=150)



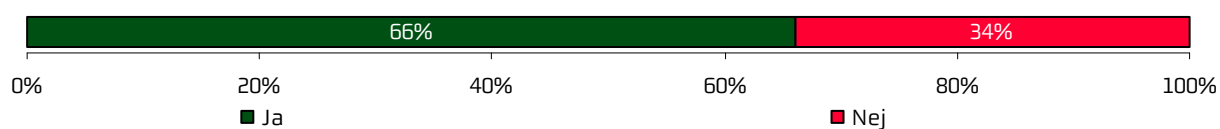
Information om kostens betydning for helbredet (n=197)



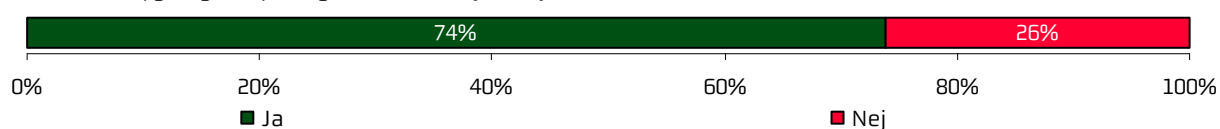
Information om motions betydning for helbredet (n=203)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=173)



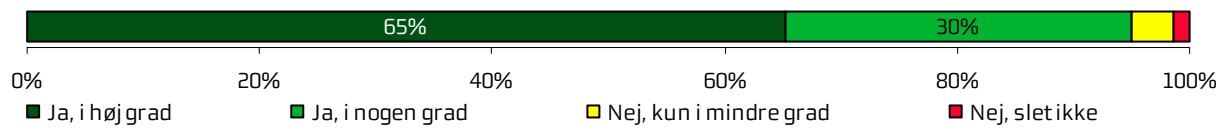
Information om rygningens betydning for helbredet (n=152)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	98 % *	96 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	97 % *	95 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	93 %	87 %	95 %	76 % *	83 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	79 % *	26 % *	52 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	70 %	-	-	84 % *	35 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	66 %	-	-	74 %	28 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	74 %	-	-	82 %	42 % *	64 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=260)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	97 %	97 %	98 %	91 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 11111111

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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		Før meget	Passende	Før lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygning</u> s betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 63 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	63%	100%
Køn		
Mand	61%	59%
Kvinde	39%	41%
Aldersgruppe		
Under 20 år	5%	8%
20-39 år	8%	10%
40-59 år	19%	22%
60-79 år	52%	43%
80 år eller derover	15%	15%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

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 2011 og 2012 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 2013. 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	312		100%	
Køn				
Mand	189		61%	
Kvinde	123		39%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	17		5%	
20-39 år	24		8%	
40-59 år	60		19%	
60-79 år	163		52%	
80 år eller derover	48		15%	
Skema udfyldt af				
Patienten	270		89%	
Pårørende	32		11%	
Modersmål				
Dansk	286		95%	
Ikke dansk	16		5%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25		8%	
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	60		19%	
BTROMBOSEKLINIK	22		7%	
BISKÆMI	21		7%	
BHOLTER	13		4%	
Bhak Akuklinik	21		7%	
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	17		5%	
BAMB	133		43%	

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	35	62	2	0	277	21
Køn						
Mand	35	63	1	1	170	14
Kvinde	36	60	4	0	107	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	59	0	0	15	1
20-39 år	19	70	6	6	22	1
40-59 år	49	45	5	0	56	3
60-79 år	37	62	1	0	148	12
80 år eller derover	17	83	0	0	36	4
Skema udfyldt af						
Patienten	36	61	3	1	245	17
Pårørende	27	73	0	0	27	4
Modersmål						
Dansk	36	62	2	0	258	20
Ikke dansk	27	73	0	0	15	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	68	11	0	19	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	50	46	2	2	56	3
BTROMBOSEKLINIK	32	63	5	0	19	2
BISKÆMI	30	65	5	0	20	1
BHOLTER	31	69	0	0	13	0
Bhak Akuklinik	47	47	6	0	17	2
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	31	69	0	0	16	0
BAMB	31	68	1	0	117	9

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	56	2	0	299
Køn					
Mand	44	54	2	1	185
Kvinde	40	58	2	0	114
Aldersgruppe					
Under 20 år	69	31	0	0	16
20-39 år	39	56	0	6	23
40-59 år	52	46	2	0	60
60-79 år	39	59	2	0	159
80 år eller derover	31	66	3	0	41
Skema udfyldt af					
Patienten	42	56	2	0	262
Pårørende	45	52	3	0	32
Modersmål					
Dansk	43	55	2	0	279
Ikke dansk	40	60	0	0	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	75	4	0	24
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	58	41	0	2	59
BTROMBOSEKLINIK	33	62	5	0	21
BISKÆMI	29	67	5	0	21
BHOLTER	46	54	0	0	13
Bhak Akuklinik	58	37	5	0	19
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	27	73	0	0	15
BAMB	40	58	2	0	127

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	71	5	0	300
Køn					
Mand	26	70	4	1	185
Kvinde	20	74	6	0	115
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	70	0	0	17
20-39 år	32	63	5	0	23
40-59 år	24	71	5	0	60
60-79 år	21	73	5	1	159
80 år eller derover	27	71	3	0	41
Skema udfyldt af					
Patienten	24	71	5	0	264
Pårørende	20	77	3	0	31
Modersmål					
Dansk	24	71	5	0	280
Ikke dansk	19	81	0	0	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	63	8	0	24
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	34	63	3	0	59
BTROMBOSEKLINIK	14	86	0	0	22
BISKÆMI	10	90	0	0	21
BHOLTER	23	69	8	0	13
Bhak Akuklinik	5	95	0	0	19
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	20	80	0	0	15
BAMB	22	71	6	1	127

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	22	74	4	0	293
Køn					
Mand	23	74	3	0	181
Kvinde	20	75	5	0	112
Aldersgruppe					
Under 20 år	31	63	6	0	16
20-39 år	23	77	0	0	23
40-59 år	18	81	1	0	59
60-79 år	22	73	5	0	153
80 år eller derover	21	72	7	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	22	75	3	0	257
Pårørende	20	71	9	0	31
Modersmål					
Dansk	21	75	4	0	273
Ikke dansk	26	74	0	0	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	71	4	0	24
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	34	66	0	0	58
BTROMBOSEKLINIK	25	75	0	0	20
BISKÆMI	5	90	5	0	21
BHOLTER	15	85	0	0	13
Bhak Akuklinik	5	89	5	0	19
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	23	62	15	0	13
BAMB	18	76	6	0	125

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	54	1	0	301
Køn					
Mand	47	52	0	1	183
Kvinde	40	57	2	0	118
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	62	0	0	16
20-39 år	58	36	0	5	24
40-59 år	46	52	2	0	60
60-79 år	44	55	1	0	157
80 år eller derover	40	57	3	0	44
Skema udfyldt af					
Patienten	46	53	1	0	262
Pårørende	33	67	0	0	31
Modersmål					
Dansk	45	54	1	0	278
Ikke dansk	33	67	0	0	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	25
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	52	45	2	2	56
BTROMBOSEKLINIK	36	64	0	0	22
BISKÆMI	38	57	5	0	21
BHOLTER	46	54	0	0	13
Bhak Akuklinik	65	30	5	0	20
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	44	56	0	0	16
BAMB	43	56	1	0	128

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	96	4	211	95
Køn				
Mand	97	3	125	62
Kvinde	94	6	86	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	82	18	12	5
20-39 år	92	8	17	6
40-59 år	97	3	42	17
60-79 år	98	2	108	54
80 år eller derover	96	4	32	13
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	187	81
Pårørende	90	10	21	11
Modersmål				
Dansk	96	4	195	90
Ikke dansk	91	9	13	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	16	8
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	93	8	40	19
BTROMBOSEKLINIK	95	5	19	3
BISKÆMI	100	0	15	6
BHOLTER	100	0	7	6
Bhak Akuklinik	100	0	14	7
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	100	0	13	3
BAMB	97	3	87	43

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	13	70	15	3	198	8
Køn						
Mand	13	72	13	2	117	5
Kvinde	12	66	18	4	81	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	82	18	0	12	0
20-39 år	3	76	9	12	17	0
40-59 år	17	74	3	6	37	5
60-79 år	15	69	15	1	102	3
80 år eller derover	11	59	30	0	30	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	68	15	3	174	8
Pårørende	9	81	10	0	21	0
Modersmål						
Dansk	12	70	15	2	186	6
Ikke dansk	21	68	0	11	10	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	67	13	13	15	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	17	69	8	6	36	3
BTROMBOSEKLINIK	5	79	16	0	19	0
BISKÆMI	8	85	8	0	13	1
BHOLTER	14	86	0	0	7	0
Bhak Akuklinik	9	73	18	0	11	2
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	8	69	15	8	13	0
BAMB	14	65	19	1	84	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	31	8	44	171	30
Køn						
Mand	16	34	9	42	102	18
Kvinde	20	26	7	48	69	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	9	36	0	55	11	1
20-39 år	14	33	5	48	16	0
40-59 år	30	18	0	52	36	6
60-79 år	16	35	11	38	81	20
80 år eller derover	13	30	12	44	27	3
Skema udfyldt af						
Patienten	19	30	8	43	151	27
Pårørende	6	41	6	48	17	3
Modersmål						
Dansk	17	31	7	45	160	27
Ikke dansk	24	24	28	24	9	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	31	0	46	13	3
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	15	26	3	56	34	4
BTROMBOSEKLINIK	8	69	0	23	13	5
BISKÆMI	0	45	27	27	11	2
BHOLTER	-	-	-	-	4	2
Bhak Akuklinik	40	10	10	40	10	3
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	42	17	8	33	12	0
BAMB	20	24	11	45	74	11

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	13	76	11	1	281	21
Køn						
Mand	13	78	8	1	174	11
Kvinde	13	72	14	2	107	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	12	88	0	0	17	0
20-39 år	15	70	16	0	18	4
40-59 år	13	72	12	2	56	2
60-79 år	10	76	13	1	152	10
80 år eller derover	21	76	3	0	38	5
Skema udfyldt af						
Patienten	13	74	12	1	251	13
Pårørende	7	93	0	0	27	5
Modersmål						
Dansk	11	76	11	1	264	17
Ikke dansk	22	78	0	0	15	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	80	10	5	20	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	13	76	9	2	55	3
BTROMBOSEKLINIK	18	77	5	0	22	0
BISKÆMI	0	100	0	0	17	3
BHOLTER	8	83	8	0	12	1
Bhak Akuklinik	5	89	5	0	19	2
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	6	94	0	0	16	0
BAMB	14	71	14	1	120	8

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	56	24	20	135
Køn				
Mand	57	25	19	85
Kvinde	54	24	22	50
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	21	62	16	9
40-59 år	71	14	15	30
60-79 år	53	28	19	79
80 år eller derover	38	14	48	13
Skema udfyldt af				
Patienten	54	26	20	121
Pårørende	63	17	21	10
Modersmål				
Dansk	59	22	19	127
Ikke dansk	0	77	23	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	16	16	25
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	59	23	18	22
BTROMBOSEKLINIK	40	40	20	15
BISKÆMI	100	0	0	10
BHOLTER	50	38	13	8
Bhak Akuklinik	-	-	-	2
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	60	20	20	5
BAMB	50	25	25	48

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	52	24	24	64
Køn				
Mand	51	25	25	41
Kvinde	54	23	23	23
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	68	15	16	13
60-79 år	51	27	22	41
80 år eller derover	42	11	47	7
Skema udfyldt af				
Patienten	53	24	23	63
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	56	20	24	60
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	15	15	13
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	60	20	20	5
BTROMBOSEKLINIK	42	33	25	12
BISKÆMI	100	0	0	8
BHOLTER	-	-	-	3
Bhak Akuklinik	-	-	-	1
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	-	-	-	2
BAMB	35	30	35	20

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	61	1	0	47	2
Køn						
Mand	30	69	2	0	32	0
Kvinde	52	48	0	0	15	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	60	40	0	0	11	0
60-79 år	33	67	0	0	30	2
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	61	1	0	47	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	38	61	1	0	44	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	-	-	-	-	4	0
BTROMBOSEKLINIK	25	75	0	0	8	1
BISKÆMI	29	71	0	0	7	1
BHOLTER	-	-	-	-	3	0
Bhak Akuklinik	-	-	-	-	0	0
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	-	-	-	-	1	0
BAMB	38	62	0	0	13	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	41	54	4	0	264	40
Køn						
Mand	41	55	3	1	168	19
Kvinde	42	52	6	0	96	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	49	43	8	0	14	3
20-39 år	49	38	7	6	23	0
40-59 år	55	38	7	0	52	8
60-79 år	37	61	1	0	141	19
80 år eller derover	27	66	7	0	34	10
Skema udfyldt af						
Patienten	42	54	4	1	234	32
Pårørende	41	55	4	0	24	8
Modersmål						
Dansk	40	55	4	1	245	38
Ikke dansk	52	48	0	0	14	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	20	5
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	54	42	2	2	52	7
BTROMBOSEKLINIK	27	67	7	0	15	6
BISKÆMI	37	58	5	0	19	2
BHOLTER	31	54	15	0	13	0
Bhak Akuklinik	28	67	6	0	18	2
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	46	46	8	0	13	2
BAMB	40	55	4	0	114	16

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	92	7	301
Køn				
Mand	0	94	6	185
Kvinde	1	89	10	116
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	93	7	17
20-39 år	0	89	11	23
40-59 år	2	93	4	60
60-79 år	0	95	5	158
80 år eller derover	0	83	17	43
Skema udfyldt af				
Patienten	0	92	7	264
Pårørende	0	93	7	32
Modersmål				
Dansk	0	92	7	280
Ikke dansk	0	93	7	16
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	24
Hjerter medicinsk Ambulatorium B, Skejby	2	93	5	59
BTROMBOSEKLINIK	0	82	18	22
BISKÆMI	0	100	0	21
BHOLTER	0	85	15	13
Bhak Akuklinik	0	90	10	20
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	0	100	0	14
BAMB	0	92	8	128

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	2	92	7	150	153
Køn					
Mand	1	94	5	95	90
Kvinde	2	88	10	55	63
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	92	8	15	2
20-39 år	0	91	9	14	9
40-59 år	9	90	1	27	33
60-79 år	0	94	6	69	89
80 år eller derover	0	87	13	25	20
Skema udfyldt af					
Patienten	2	91	7	120	147
Pårørende	0	96	4	25	6
Modersmål					
Dansk	2	91	7	132	150
Ikke dansk	0	100	0	14	2
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	11	14
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	4	93	4	27	32
BTROMBOSEKLINIK	0	90	10	10	12
BISKÆMI	0	100	0	10	11
BHOLTER	0	100	0	5	7
Bhak Akuklinik	0	86	14	7	14
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	0	100	0	6	9
BAMB	1	91	8	74	54

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	67	29	3	2	281	21
Køn						
Mand	68	28	2	2	172	13
Kvinde	64	31	4	2	109	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	13	7	0	16	1
20-39 år	75	20	0	6	23	0
40-59 år	74	21	5	0	56	4
60-79 år	65	34	1	0	151	9
80 år eller derover	50	40	3	7	35	7
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	3	1	250	17
Pårørende	72	23	0	5	26	3
Modersmål						
Dansk	66	29	2	2	263	18
Ikke dansk	66	29	5	0	14	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	21	5	5	19	6
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	77	20	2	2	56	3
BTROMBOSEKLINIK	43	48	5	5	21	0
BISKÆMI	74	21	5	0	19	2
BHOLTER	58	33	8	0	12	1
Bhak Akuklinik	68	26	5	0	19	1
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	50	50	0	0	14	2
BAMB	66	31	2	1	121	6

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	17	2	1	287	16
Køn						
Mand	81	16	2	1	179	7
Kvinde	78	20	1	1	108	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	86	14	0	0	16	1
20-39 år	82	13	0	6	23	0
40-59 år	81	16	3	0	56	4
60-79 år	80	19	1	0	154	6
80 år eller derover	75	18	4	3	38	5
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	1	1	251	15
Pårørende	78	16	7	0	30	1
Modersmål						
Dansk	81	17	1	0	268	14
Ikke dansk	72	21	7	0	14	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	18	5	0	22	3
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	93	5	0	2	55	4
BTROMBOSEKLINIK	60	40	0	0	20	1
BISKÆMI	67	28	6	0	18	3
BHOLTER	69	15	15	0	13	0
Bhak Akuklinik	90	10	0	0	20	0
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	73	27	0	0	15	1
BAMB	80	18	2	1	124	4

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	38	7	2	299	4
Køn						
Mand	51	38	8	2	184	2
Kvinde	53	38	6	2	115	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	52	41	7	0	17	0
20-39 år	40	48	11	1	23	0
40-59 år	60	31	10	0	58	2
60-79 år	54	40	6	1	159	0
80 år eller derover	44	36	9	11	42	2
Skema udfyldt af						
Patienten	52	38	8	2	262	4
Pårørende	53	41	3	3	31	0
Modersmål						
Dansk	53	37	8	2	279	3
Ikke dansk	41	54	5	0	15	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	52	4	0	25	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	53	36	10	0	58	1
BTROMBOSEKLINIK	50	40	10	0	20	0
BISKÆMI	42	47	11	0	19	2
BHOLTER	54	31	15	0	13	0
Bhak Akuklinik	45	40	5	10	20	0
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	63	31	0	6	16	0
BAMB	54	37	5	4	128	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	69	26	4	1	283	18
Køn						
Mand	71	24	4	1	174	11
Kvinde	66	29	4	1	109	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	82	12	6	0	17	0
20-39 år	60	34	0	6	20	3
40-59 år	68	26	4	2	57	3
60-79 år	70	26	3	0	152	6
80 år eller derover	64	28	9	0	37	6
Skema udfyldt af						
Patienten	69	27	3	1	249	15
Pårørende	72	21	7	0	30	1
Modersmål						
Dansk	70	26	3	1	265	15
Ikke dansk	57	31	12	0	15	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	57	5	0	21	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	79	19	0	2	58	1
BTROMBOSEKLINIK	62	33	5	0	21	0
BISKÆMI	55	35	10	0	20	1
BHOLTER	64	27	9	0	11	1
Bhak Akuklinik	81	13	6	0	16	3
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	67	33	0	0	15	1
BAMB	70	24	5	1	121	7

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	63	31	6	0	254	42
Køn						
Mand	64	30	6	0	159	25
Kvinde	60	32	6	1	95	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	36	10	0	11	6
20-39 år	62	32	6	0	23	0
40-59 år	74	20	7	0	51	9
60-79 år	64	30	6	0	136	18
80 år eller derover	46	47	3	3	33	9
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	6	0	230	30
Pårørende	51	39	10	0	20	11
Modersmål						
Dansk	64	31	6	0	234	41
Ikke dansk	49	40	11	0	15	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	53	12	0	17	7
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	73	22	4	0	45	11
BTROMBOSEKLINIK	50	35	15	0	20	2
BISKÆMI	53	47	0	0	19	2
BHOLTER	60	40	0	0	10	2
Bhak Akuklinik	83	11	6	0	18	1
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	57	43	0	0	14	2
BAMB	64	30	5	1	111	15

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	302
Køn			
Mand	92	8	187
Kvinde	93	7	115
Aldersgruppe			
Under 20 år	93	7	17
20-39 år	95	5	23
40-59 år	93	7	59
60-79 år	91	9	161
80 år eller derover	97	3	42
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	264
Pårørende	91	9	32
Modersmål			
Dansk	93	7	281
Ikke dansk	93	7	16
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	25
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	98	2	58
BTROMBOSEKLINIK	82	18	22
BISKÆMI	100	0	21
BHOLTER	100	0	13
Bhak Akuklinik	89	11	19
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	100	0	15
BAMB	91	9	129

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	22	57	13	7	16	1
Køn						
Mand	21	63	6	10	11	0
Kvinde	24	45	31	0	5	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	21	62	17	0	11	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	51	16	8	14	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	24	54	14	7	15	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	-	-	-	-	1	0
BTROMBOSEKLINIK	-	-	-	-	3	1
BISKÆMI	-	-	-	-	0	0
BHOLTER	-	-	-	-	0	0
Bhak Akuklinik	-	-	-	-	1	0
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	-	-	-	-	0	0
BAMB	13	75	0	13	8	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	65	25	8	2	278	17
Køn						
Mand	61	27	10	1	172	11
Kvinde	70	22	5	4	106	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	12	13	6	16	0
20-39 år	54	46	0	0	21	2
40-59 år	69	23	2	6	53	6
60-79 år	66	24	9	1	152	6
80 år eller derover	57	26	17	0	36	3
Skema udfyldt af						
Patienten	64	26	8	2	247	13
Pårørende	71	14	11	4	27	2
Modersmål						
Dansk	64	25	8	2	263	13
Ikke dansk	72	19	8	0	13	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	29	4	4	24	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	69	22	6	4	54	4
BTROMBOSEKLINIK	42	32	21	5	19	3
BISKÆMI	68	32	0	0	19	1
BHOLTER	77	15	8	0	13	0
Bhak Akuklinik	76	12	12	0	17	2
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	67	17	8	8	12	1
BAMB	66	25	8	1	120	5

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	61	5	3	167	90
Køn						
Mand	27	63	6	4	103	52
Kvinde	36	58	5	2	64	38
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	65	18	0	6	8
20-39 år	20	63	9	8	16	5
40-59 år	32	61	7	0	37	18
60-79 år	33	61	3	3	96	42
80 år eller derover	22	60	9	9	12	17
Skema udfyldt af						
Patienten	32	59	5	4	153	73
Pårørende	10	90	0	0	11	14
Modersmål						
Dansk	29	63	5	3	151	86
Ikke dansk	35	56	0	9	12	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	72	0	6	18	3
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	45	52	3	0	29	26
BTROMBOSEKLINIK	31	62	8	0	13	5
BISKÆMI	14	71	14	0	14	3
BHOLTER	0	80	20	0	5	5
Bhak Akuklinik	40	53	7	0	15	3
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	27	73	0	0	11	2
BAMB	27	61	5	6	62	43

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	53	36	7	3	292
Køn					
Mand	57	37	4	2	182
Kvinde	48	36	11	5	110
Aldersgruppe					
Under 20 år	41	53	7	0	17
20-39 år	40	44	11	6	23
40-59 år	56	35	7	2	60
60-79 år	57	35	6	2	153
80 år eller derover	50	33	8	9	39
Skema udfyldt af					
Patienten	55	34	8	3	259
Pårørende	39	53	4	4	28
Modersmål					
Dansk	53	36	7	3	272
Ikke dansk	58	38	4	0	15
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	46	17	0	24
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	59	29	10	2	58
BTROMBOSEKLINIK	45	36	9	9	22
BISKÆMI	50	45	5	0	20
BHOLTER	67	17	8	8	12
Bhak Akuklinik	72	17	11	0	18
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	64	29	7	0	14
BAMB	53	40	4	3	124

Tabel 32. 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	47	48	5	1	300
Køn					
Mand	49	47	3	1	182
Kvinde	44	48	8	0	118
Aldersgruppe					
Under 20 år	70	23	7	0	17
20-39 år	49	45	0	6	23
40-59 år	52	41	6	0	60
60-79 år	47	49	3	1	158
80 år eller derover	28	62	10	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	47	48	5	1	264
Pårørende	49	48	3	0	31
Modersmål					
Dansk	46	48	5	1	279
Ikke dansk	61	39	0	0	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	60	12	0	25
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	61	36	2	2	59
BTROMBOSEKLINIK	36	55	9	0	22
BISKÆMI	38	57	5	0	21
BHOLTER	54	38	8	0	13
Bhak Akuklinik	47	53	0	0	19
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	64	29	7	0	14
BAMB	44	50	5	1	127

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	79	21	230	60
Køn				
Mand	83	17	149	30
Kvinde	71	29	81	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	72	28	11	6
20-39 år	59	41	18	5
40-59 år	84	16	42	16
60-79 år	82	18	129	24
80 år eller derover	70	30	30	9
Skema udfyldt af				
Patienten	80	20	202	52
Pårørende	73	27	23	8
Modersmål				
Dansk	79	21	215	55
Ikke dansk	70	30	10	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	21	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	76	24	42	16
B Tromboseklinik	81	19	16	5
BISKÆMI	88	12	17	4
BHOLTER	73	27	11	1
Bhak Akuklinik	79	21	14	5
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	82	18	11	2
BAMB	79	21	98	23

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	73	5	1	178	33
Køn						
Mand	19	76	5	0	123	19
Kvinde	25	68	6	2	55	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	69	21	0	10	1
20-39 år	0	88	12	0	10	7
40-59 år	24	71	6	0	35	4
60-79 år	23	73	4	0	105	14
80 år eller derover	20	74	0	6	18	7
Skema udfyldt af						
Patienten	21	74	5	0	157	28
Pårørende	19	75	6	0	17	4
Modersmål						
Dansk	22	73	5	0	166	31
Ikke dansk	0	87	13	0	8	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	71	7	0	14	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	39	58	3	0	31	7
BTROMBOSEKLINIK	15	77	8	0	13	2
BISKÆMI	13	87	0	0	15	1
BHOLTER	22	67	11	0	9	2
Bhak Akuklinik	9	91	0	0	11	2
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	17	83	0	0	6	4
BAMB	15	77	6	1	79	11

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	43	51	5	1	301
Køn					
Mand	43	50	5	2	187
Kvinde	43	52	5	1	114
Aldersgruppe					
Under 20 år	53	41	6	0	17
20-39 år	48	46	0	6	23
40-59 år	44	43	8	4	60
60-79 år	44	50	5	1	160
80 år eller derover	26	72	3	0	41
Skema udfyldt af					
Patienten	44	49	5	2	263
Pårørende	36	61	3	0	32
Modersmål					
Dansk	43	51	5	1	280
Ikke dansk	47	44	4	5	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	60	12	0	25
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	58	36	3	3	59
BTROMBOSEKLINIK	32	64	5	0	22
BISKÆMI	33	57	5	5	21
BHOLTER	46	54	0	0	13
Bhak Akuklinik	32	58	11	0	19
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	57	43	0	0	14
BAMB	40	54	5	1	128

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	27	61	6	6	47	14	231
Køn							
Mand	30	60	7	4	28	11	138
Kvinde	22	62	5	11	19	3	93
Aldersgruppe							
Under 20 år	17	83	0	0	6	1	10
20-39 år	-	-	-	-	2	1	19
40-59 år	44	56	0	0	8	2	49
60-79 år	24	67	9	0	21	7	126
80 år eller derover	31	40	10	19	10	3	27
Skema udfyldt af							
Patienten	31	55	9	6	34	9	211
Pårørende	11	89	0	0	10	5	17
Modersmål							
Dansk	27	63	8	3	39	13	219
Ikke dansk	17	66	0	16	6	1	9
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	21
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	63	38	0	0	8	0	48
BTROMBOSEKLINIK	17	83	0	0	6	1	15
BISKÆMI	-	-	-	-	1	2	17
BHOLTER	-	-	-	-	0	0	11
Bhak Akuklinik	-	-	-	-	0	0	18
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	-	-	-	-	1	0	14
BAMB	20	60	10	10	30	11	87

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	67	5	2	150	152
Køn						
Mand	25	65	8	3	89	97
Kvinde	27	71	1	1	61	55
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	56	11	0	9	8
20-39 år	11	78	0	12	10	13
40-59 år	35	54	7	5	31	28
60-79 år	25	68	6	1	79	81
80 år eller derover	18	82	0	0	21	22
Skema udfyldt af						
Patienten	28	65	5	3	129	135
Pårørende	12	82	6	0	18	14
Modersmål						
Dansk	24	68	6	2	136	145
Ikke dansk	29	71	0	0	11	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	45	9	18	11	13
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	37	53	7	3	30	29
BTROMBOSEKLINIK	30	70	0	0	10	12
BISKÆMI	30	60	0	10	10	11
BHOLTER	-	-	-	-	3	10
Bhak Akuklinik	67	33	0	0	6	13
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	50	50	0	0	6	9
BAMB	19	76	5	0	74	55

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	62	38	197	100
Køn				
Mand	66	34	129	53
Kvinde	53	47	68	47
Aldersgruppe				
Under 20 år	81	19	5	12
20-39 år	58	42	17	6
40-59 år	73	27	42	17
60-79 år	63	37	106	51
80 år eller derover	40	60	27	14
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	179	81
Pårørende	48	52	14	17
Modersmål				
Dansk	62	38	180	97
Ikke dansk	63	37	12	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	48	21	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	62	38	29	29
BTROMBOSEKLINIK	67	33	15	7
BISKÆMI	83	17	18	3
BHOLTER	38	63	8	5
Bhak Akuklinik	50	50	10	10
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	50	50	8	6
BAMB	60	40	88	36

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	70	30	203	91
Køn				
Mand	75	25	132	47
Kvinde	61	39	71	44
Aldersgruppe				
Under 20 år	81	19	6	10
20-39 år	66	34	16	6
40-59 år	77	23	43	16
60-79 år	72	28	108	47
80 år eller derover	55	45	30	12
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	185	75
Pårørende	54	46	14	14
Modersmål				
Dansk	71	29	188	88
Ikke dansk	74	26	10	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	21	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	68	32	28	28
BTROMBOSEKLINIK	72	28	18	4
BISKÆMI	89	11	19	2
BHOLTER	63	38	8	5
Bhak Akuklinik	60	40	10	10
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	75	25	8	6
BAMB	70	30	91	32

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	66	34	173	123
Køn				
Mand	71	29	119	61
Kvinde	56	44	54	62
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	13
20-39 år	61	39	12	10
40-59 år	77	23	38	21
60-79 år	66	34	96	60
80 år eller derover	49	51	24	19
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	160	100
Pårørende	37	63	10	20
Modersmål				
Dansk	68	32	159	118
Ikke dansk	41	59	10	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	19	6
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	58	42	24	32
BTROMBOSEKLINIK	73	27	15	7
BISKÆMI	80	20	15	6
BHOLTER	75	25	8	5
Bhak Akuklinik	60	40	10	10
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	71	29	7	7
BAMB	65	35	75	50

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	74	26	152	142
Køn				
Mand	79	21	105	73
Kvinde	63	37	47	69
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	13
20-39 år	78	22	12	10
40-59 år	73	27	35	23
60-79 år	77	23	81	75
80 år eller derover	57	43	21	21
Skema udfyldt af				
Patienten	77	23	140	118
Pårørende	33	67	9	21
Modersmål				
Dansk	74	26	139	136
Ikke dansk	67	33	9	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	18	7
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	67	33	21	35
BTROMBOSEKLINIK	85	15	13	9
BISKÆMI	86	14	14	6
BHOLTER	71	29	7	6
Bhak Akuklinik	63	38	8	12
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	71	29	7	7
BAMB	72	28	64	60

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	30	4	1	260	36
Køn						
Mand	64	32	4	1	158	24
Kvinde	67	27	4	2	102	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	85	7	0	8	14	3
20-39 år	60	35	6	0	22	1
40-59 år	74	18	6	2	56	3
60-79 år	62	37	1	0	139	18
80 år eller derover	56	30	11	4	29	11
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	3	1	232	27
Pårørende	68	24	4	4	24	8
Modersmål						
Dansk	66	29	3	2	241	35
Ikke dansk	58	42	0	0	15	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	0	0	19	5
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	75	23	2	0	52	6
BTROMBOSEKLINIK	40	50	5	5	20	1
BISKÆMI	50	44	6	0	18	3
BHOLTER	67	33	0	0	12	1
Bhak Akuklinik	82	18	0	0	17	2
BEKKO - EKKOKLINIKKEN	67	33	0	0	12	3
BAMB	68	25	5	2	110	15

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer















Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	15
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	3
Kvalitet i behandling	19
Pleje	8
Relationer til personale	24
Ventetid	7

Hjertemedicinsk overafd. B

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Jeg føler, der er tid til en, og er flere gange kommet til før, end det aftalte tidspunkt.	Virkelig god
4	Nej. Fik en god orientering.	Virkelig god
6	For lang ventetid fra start med hensyn til dato!	God
8	Det er tit, der ikke er nogen reception, når man kommer.	God
11	En smule forvirrende, idet min kontaktperson ikke var mødt, da jeg ankom.	God
13	Der ydes stor omsorg og forståelse.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Modtagelsen
5	Ingen videre modtagelse og meget overfyldt i venteværelset.	Dårlig
7	En uforskammet, ligeglad læge, som virkede ligeglad, træt og bare skulle tjene penge. Desværre rigtig dårlig behandling af ham.	Virkelig dårlig
8	Servicen ved modtagelsen på hospitalet var god. Jeg forbinder hospitalet med en række skelsættende episoder forbundet med familien og opfatter derfor ikke hospitalet som et rart sted at komme.	God
10	God og tilfredsstillende modtagelse.	Virkelig god
11	Flinke sygeplejersker, men tider, der blev oplyst, holdt ikke, så der var forsinkelser.	God
13	Meget professionelt, venligt og korrekt.	Virkelig god
15	Der var kort ventetid, og der kom en sød bioanalytiker ud og hentede mig. Hun præsenterede sig kort, og spurgte om jeg skulle have nogen med, eller om jeg havde brug for noget.	Virkelig god
17	Blev straks modtaget i venteværelset og orienteret om forløb.	Virkelig god
18	De var rigtig venlige og imødekommende.	Virkelig god
19	Fortsæt det gode arbejde.	Virkelig god
21	Altid glade mennesker ved skranken.	Virkelig god
22	Nej, ikke sidste gang, jeg var der.	God
24	Tjekkede selv ind, ingen ved skranken.	God
25	Digital check-in, så på den måde føler man sig ikke direkte modtaget.	God
28	Forholdsvis kort ventetid, hurtig digital betjening via sygesikringsbeviset.	Virkelig god
ID	Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK	Modtagelsen
1	Jeg kom i god tid og havde næsten ikke nået at tage plads, før jeg blev kaldt ind fem-ti minutter før tiden. Dejligt!	God
3	Venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
5	Det var nogle søde mennesker. Der var bare utrolig lang ventetid.	God
ID	Kommentarer - BISKÆMI	Modtagelsen







	3	Ingen bemanning i receptionen. Måtte spørge én på et kontor.	Dårlig
	6	Alle er meget flinke og servicemindedede.	Virkelig god
	7	Jeg var meget angst i forhold til []undersøgelsen. Den angst blev nogenlunde håndteret af sygeplejersken.	God
	8	Meget venlig modtagelse og kort ventetid, fint.	Virkelig god
ID Kommentarer - BHOLTER			Modtagelsen
	3	Sødt, rart og smilende personale.	Virkelig god
	6	Som hjertepatient gennem [mere end ti år] på Hjerreambulatoriet Afdeling 3 synes jeg altid, at jeg har fået en god modtagelse i alle de år. Jeg har følt mig tryk, fordi Skejby altid har dygtige læger og sygeplejersker. Når man som jeg har været igennem operationer i hjertet, så bliver man mere rutineret og glad for livet. Så jeg har det godt med modtagelsen.	God
ID Kommentarer - Bhak Akuklinik			Modtagelsen
	3	Min læge ringede og fik mig ind akut. Da jeg ankom til hospitalet, blev jeg "kostet" rundt med fra afdeling til afdeling, og specielt på en afdeling blev jeg bedt om at gå hjem og ringe til min læge. Jeg havde det MEGET dårligt med hjertearytmi og tårnhøj puls.	Dårlig
	4	Blev godt modtaget, og de vidste, hvem jeg var og havde taget stilling til, hvad der skulle gøres.	Virkelig god
	7	Venlig, imødekommende og professionel.	Virkelig god
ID Kommentarer - BEKKO - EKKOKLINIKKEN			Modtagelsen
	2	Er kommet der flere gange i flere år, og hver gang har det altid været virkelig godt.	Virkelig god
	4	Meget kort ventetid.	God
ID Kommentarer - BAMB			Modtagelsen
	2	God information om, hvornår jeg kunne forvente at komme ind. Information om, at jeg kunne hente kaffe længere nede ad gangen, hvilket var dejligt efter knap to timer i bil. Skulle hurtigt direkte tilbage til arbejde efter konsultationen	Virkelig god
	8	Der er en venlig stemning. Jeg oplevede ikke ventetid ved sidste besøg. Men har oplevet ventetid på ca. tre kvarter, men det kan jo nok ikke være anderledes.	God
	13	Et smil gør underværker. Lidt Mozart vil også være godt eller en munter video! VIGTIGT: løft stemningslejet.	God
	14	Nemt at scanne sygesikringen, så er man registreret. Nemt at følge den farve, der bliver anvist på skærmen.	God
	17	Der var tre, så blev der fem, og nu er der kun to invalidepladser foran ambulatoriet, og to pladser er for lidt.	Virkelig god
	19	Hurtig ekspedition!	God
	20	Det var ok.	Virkelig god
	21	Altid travlt, men det er ok, altid smilende modtagelse.	God
	23	OK.	God
	31	Det var en meget behagelig modtagelse, hvor der blev lagt vægt på en rolig fremstilling, selv om situationen blev ret akut.	Virkelig god
	34	Måske lidt mere personlig.	God

	37	Meget upersonlig, når man bare skal høre kort igennem maskinen, og det viser dårligt, om man er registreret.	Uoplyst
	38	Jeg har ikke været på Århus Universitetshospital. Jeg har været på Skejby Sygehus.	Uoplyst
	44	Lang ventetid og ikke altid velforbereede læger.	God
	45	Venlig og professionel.	Virkelig god
	46	Jeg kom hurtigt til, da jeg var henvist af anden afdeling. Rigtig god behandling fik jeg og gode svar.	God
	51	Jeg husker ikke noget særligt, men vi fik en god betjening.	God
	54	Synes, at I generelt er gode under modtagelsen.	God
	55	Venlig.	God
	57	Venlig betjening.	Virkelig god
	59	Det er helt ukompliceret, fordi jeg selv scanner mit sygesikringsbevis.	Virkelig god
	62	Meget venligt personale.	Virkelig god
	64	Jeg blev modtaget godt.	God
	67	Venlig og hjælpsom.	Virkelig god
	68	To forhold har jeg en kommentar til: 1. De fysiske forhold er meget trange og lidt rodet. Man sidder uhensigtsmæssigt spredt. 2. Det kan være svært at høre, når man bliver "råbt op". For i hvilken retning skal den, som henter én, rette sin kalden. Vi sidder ret spredt. Et højtalersystem med dæmpet klar tale kunne gøre det lettere at høre, når man bliver kaldt ind. Det kunne f.eks. ske via en mikrofon ved skranken.	God

Hjertemedicinsk overafd. B

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
5	Kraftig betændelse [efter drop], meget smertefuldt. Penicillin i [en længere periode].	Godt
6	Faldt ud af systemet med hensyn til opfølgning efter endt behandling, INGEN indkaldelse!! Dårlig og forvirrende kontakt mellem to sygehuse, to divergerende regimer og strategier inklusiv råd med videre!!	Godt
9	[Første dato]: Boks med hjem, virker ikke. [Anden dato]: Ny boks virker ikke. Kontakt til Skejby []. [Tredje dato]: Kom boks til at virke.	Dårligt
ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby		Fejlhåndtering
13	Ingen fejl.	Uoplyst
ID Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK		Fejlhåndtering
1	Efter lang dialog om mulig kilde til [forstyrrelse af] min pacemaker blev vi enige om at have mistanke til [et apparat], som jeg anvender flere gange dagligt. Blev hjemsendt med besked om at nedskrive tidspunkt for anvendelsen og skulle komme igen [senere]. Ingen overensstemmelse mellem de angivne og de aflæste tider. Lægen kunne så ved muskelspænding se, at "støjen" kom indefra. Det mener jeg man kunne have afprøvet straks!	Godt
2	En anden patients papirer var blevet blandet med mine papirer / skemaer.	Dårligt
5	At de ikke forklarede mig præcis, hvad der skulle ske, og at de ikke rigtig spurgte ind til mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Det drejede sig om, hvilken afdeling, som skulle fortælle mig om resultatet af mine undersøgelser.	Virkelig godt
ID Kommentarer - BHOLTER		Fejlhåndtering
2	Fik anvist et forkert ventested, således at kontaktpersonen måtte lede efter mig.	Uoplyst
ID Kommentarer - Bhak Akuklinik		Fejlhåndtering
3	At jeg oplyste, at jeg var henvist akut med [hjerter] og tårnhøj puls og blev kastet rundt fra afdeling til afdeling. Blev til sidst informeret hos en stresset læge (som mente, at hun skulle skrive henvisning til Skejby i EPJ, men ikke rigtigt havde tid til mig) om, at jeg havde forhøjet blodtryk, trods adskillige målinger inden, som jeg havde fået oplyst var normale.	Dårligt
ID Kommentarer - BAMB		Fejlhåndtering
15	Vi fik ingen indkaldelse. Vi fandt ud af om mandagen, som vi skulle være der fredag på grund af, at vi ringede til afdelingen. Så modtog vi beskeden via telefon.	Godt
24	En recept blev ikke lagt ud på receptserveren.	Godt
31	Den ene ledning fra pacemaker til hjertet faldt af.	Virkelig godt
35	Ingen.	Uoplyst
36	Glemte at videregive besked om genoptræning. Glemte at printe nyt medicinskema efter ændring af dosis samt at oplyse lægen (min læge) om ændringen.	Godt

 42	Man glemte at informere mig om en aflysning.	Godt
 47	Jeg blev ikke indkaldt til min første kontrol, efter jeg havde fået pacemaker. Jeg kontaktede dem selv. De havde glemt mig. Næste gang blev jeg indkaldt.	Uoplyst
 48	Ingen.	Uoplyst
 54	Oplevede gentagende og uregelmæssige gener efter indsættelse af pacemaker. Gennem [adskillige] måneder med flere besøg på ambulatoriet, vidste det sig, at [der var alvorlige problemer]. At fejlen kan ske er acceptabel, men den hurtighed jeg blev fejet af banen med under konsultation på ambulatoriet, virkede for overfladisk.	Virkelig dårligt
 61	Blevet glemt flere gange. Rykket for tider.	Godt
 64	Ingen.	Uoplyst

Hjertemedicinsk overafd. B

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Nej.	Godt
11	I burde gøre mere ud af at oplyse omkring selve undersøgelsen, og at man behandler med det samme, hvis man finder noget. Synes, at undersøgelsen/behandlingen var MEGET ubehagelig, og lægerne talte hen over hovedet på en, mens man lå der, hvilket var ret utrygt.	Godt
	ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Samlet indtryk
2	Stor ros til NN for sit engagement og sin enestående evne til at få patient, store såvel som små, og pårørende til at føle sig set og forstået. Ligeledes ros til ambulatoriet for at sikre, at vi hver gang kommer til den samme læge, der kender vores historie. Sådan var det ikke, da vi begyndte at komme på ambulatoriet for [mange] år siden. Der var hver gang en ny stresset læge, der ikke vidste, hvorfor vi var der.	Virkelig godt
3	Kunne ikke ønske mig en bedre behandling og undersøgelse. Tak.	Virkelig godt
7	Jeg føler mig virkelig utryg.	Virkelig dårligt
10	God og kvalitativ behandling, hvor intet manglede.	Virkelig godt
12	Folk gør et fantastisk job!	Virkelig godt
14	Et besøg til topkarakter! Havde forventet, at der af undersøgelser kun skulle tages ekg og blodtryk, men inden jeg var gået derfra, havde jeg også fået foretaget en ekko-scanning samt en hjerte CT-skanning på samme dag. Og inden jeg fik lov til at tage hjem, havde jeg også fået svar på disse undersøgelser.	Virkelig godt
18	Det var godt.	Godt
20	Nej.	Godt
21	Jeg syntes, at det personale, der var omkring mig, var velforberejede.	Virkelig godt
22	Efter den planlagte ekkokardiografi fik jeg et svar på undersøgelsen, som jeg ikke mener helt svarer til det, der siden stod i epikrisen til egen læge, som jeg har kopi af. [].	Godt
23	Jeg har stadig ikke modtaget noget svar her efter to måneder.	Godt
26	Der var ventetid ved indlæggelse/behandling pga. akutpatienter, som selvfølgelig er ok.	Virkelig godt
27	Begge undersøgelsesforløb foregik rigtig godt. Flink og rart personale, som informerede fint løbende i undersøgelsesforløbet.	Virkelig godt
28	Vi var slet ikke i kontakt med noget personale i ambulatoriet. Kun lægen, der også kaldte os ind.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
2	Jeg er ikke så tryk mere. I starten havde jeg en fast læge, som var ok. Herefter har jeg haft fem-seks, måske syv forskellige læger, alle med forskellig tilgang og meninger og ikke alle lige kompetente. Jeg føler ikke rigtigt, at jeg bliver hørt som førhen.	Dårligt
4	Forskellige beskeder fra forskellige læger (gælder forskellige besøg/konsultationer).	Godt
5	Hvis det kun vedrører Tromboseklinikken, så ingen [kommentarer]. Hvis det vedrører Skejby, så rigtig mange kommentarer.	Uoplyst
	ID Kommentarer - BISKÆMI	Samlet indtryk

3	Alt for rutinepræget. Megen fokus på isolerede tal/resultater, hvorved man glemmer personen.	Dårligt
6	De er professionelle og godt uddannede!	Godt
7	Jeg mener, at sundhedspersonalet gør deres bedste i forhold til at en [ung] patient får en blodprop i hjertet, det burde ikke ske så tidligt. Der mangler viden på området om, hvorfor det sker. Uden den viden kan personalet ikke informere patienter i min aldersgruppe om årsag. Samlet kritik af hele forløbet er, at jeg flere gange blev spurgt, om jeg havde taget kokain. Det spørgsmål blev jeg træt af og henviste til min urinprøve. Det er fint, at Falcklæge og modtagende læge spørger ved min akutte indlæggelse, men herefter bør det være afklaret, og der bør ikke spørges mere, da det føles som en mistæneliggørelse.	Godt
8	Forløb efter forventning.	Virkelig godt
ID Kommentarer - BHOLTER		Samlet indtryk
4	Meget dybtgående undersøgelse af læge NN.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Bhak Akuklinik		Samlet indtryk
7	Har fået god information undervejs i forløbet.	Virkelig godt
8	Nej, men de to [] mænd jeg mødte var meget omhyggelige med at svare på mine spørgsmål. Det var en [] PET-scanning, og jeg [] fik svar på alle mine tekniske spørgsmål. SUPER.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at det var trygt, at der var en kontaktperson, som fulgte mig under hele forløbet. De andre afdelinger var klar over, at jeg kom og handlede med det samme. Et fint forløb.	Godt
ID Kommentarer - BEKKO - EKKOKLINIKKEN		Samlet indtryk
5	Der var helt styr på tingene om, hvad jeg fejlede, hvad der kunne være af problemer, og hvad der skulle ske.	Virkelig godt
7	Jeg har fået meget god behandling og personalet var meget venlige.	Godt
ID Kommentarer - BAMB		Samlet indtryk
2	Jeg fik kort til sygeplejerske med mailadresse/telefonnummer osv. ved første besøg i ambulatoriet. Det kort med den information ville jeg rigtig gerne have haft, da jeg blev udskrevet. Så havde jeg sparet en del bekymring (jeg fik dog til afdelingen, hvor jeg havde været indlagt, men ikke til ambulatoriet, som var det sted, jeg 'hørte til'). Jeg har kommunikeret med ambulatoriet på mail efter første besøg.	Virkelig godt
5	Meget venligt og forstående personale. Virkelig god service.	Virkelig godt
13	God, varm, af og til munter stemning.	Godt
16	Kompetent behandling og stor omsorg. Tak for det!	Virkelig godt
21	Fast tilknytning med ICD-enhed. Stor taknemmelighed til afdelingen!!!	Godt
23	OK!	Godt
31	Jeg er meget glad for at være behandlet et sted, hvor folk kan deres fag så godt, også når der opstår fejl.	Virkelig godt
33	Nej.	Virkelig godt
36	Havde fået en præcis dato for DC-konvering på Amtssygehuset, en læge på Skejby ønskede at fremskynde operationen. Jeg måtte selv informere Amtssygehuset om ændringen!	Virkelig godt
39	Da jeg kommer til et årligt tjek af pacemaker, er det meget frustrerende, at det er nye personer hver gang, og at de ting, som jeg oplyser om, IKKE bliver registreret, så det er forfra hver gang!	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 42 Ja, efter tre kvarters ventetid sendte sygeplejersken mig til blodprøvetagning. | Dårligt |
| ✎ | 45 Det har været dybt professionelt med et menneskeligt ansigt. | Virkelig godt |
| ✎ | 53 De personer, der foretog undersøgelsen, havde meget intern snak foran computerskærmen og kunne ikke svare på spørgsmålet om udvikling i det undersøgte i forhold til forrige undersøgelse. Men ellers var de søde og rare og sikkert meget kompetente til deres fag. | Godt |
| ✎ | 54 Ligesom modtagelse er god, er afslutningen ikke tilfredsstillende. De første 10 minutter virker ok, men derefter er det, som om uret tikker. Har man selv noget at tilføje, bliver det ligesom for sent. Min erfaring er, at det gælder om at få sagt det væsentlige i de første minutter. | Godt |
| ✎ | 58 Jeg skriver svarene for min mand. Han fik en hjerneblødning i [sommeren 2013]. | Godt |
| ✎ | 61 Jeg har været i systemet i flere år, før der blev fundet en diagnose. | Godt |
| ✎ | 64 Det forløb udmærket. | Virkelig godt |
| ✎ | 68 Jeg oplever venlige og kompetente fagpersoner, der opfatter mig som både deres patient og samarbejdspartner. | Godt |
| ✎ | 69 Ja, tak alle for god behandling. | Godt |

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Lægen glemte at lytte. Hun talte uafbrudt uden at høre efter mine tanker.	Dårligt
4	Foretrækker personlig orientering, frem for diverse pjecer.	Godt
5	Nej.	Godt
10	Fik ikke materiale til læsning.	Godt
11	Lægen havde ikke tid til at udskrive mig pga. akut patient. Mangler information om, hvad man kan forvente bagefter behandlingen, hvad der er normalt, eller hvad man skal reagere på samt information om videre medicinering. Det må man selv rode med bagefter, da ingen vidste, om jeg skulle fortsætte med [medicin].	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Samlet indtryk
3	Føler jeg var rigtig godt informeret vedrørende undersøgelsen og det videre behandlingsforløb.	Virkelig godt
4	Jeg føler mig virkelig godt behandlet. Havde god kommunikation. Om det skyldes, at jeg selv vidste, hvad det drejede sig om fra informationen på Aarhus Sygehus, kan jeg ikke afgøre.	Virkelig godt
7	Fik ingen svar, ingen materiale.	Virkelig dårligt
10	Nej. Husker intet informationsmateriale. Mener heller ikke, det var nødvendigt efter de informationsrige samtaler med personalet.	Virkelig godt
15	Jeg modtog ingen skriftlig information inden undersøgelsen, men blev bare ringet op et par dage i forvejen og fik besked på at komme derud. Dette gjorde, at jeg ikke vidste, hvordan undersøgelsen skulle foregå, eller hvor lang tid det ville tage. Søgte dog selv på nettet for at finde nogle informationer, inden jeg mødte op.	Virkelig godt
16	Mangler at få tid af lægen bagefter til videre forløb af behandling.	Godt
18	Det var godt.	Godt
21	Til ug.	Virkelig godt
22	Jeg fik at vide, at aortaklaparealet var [en vis størrelse], men i epikrisen [stod noget andet]. Før operation var det [mindre], og så spørger jeg, om det er tilfredsstillende. Jeg kan ikke selv besvare spørgsmålet, men har det i hvert fald meget bedre end før operation.	Godt
24	Har ICD [] men ved stadig ikke, hvorfor jeg har den. Fik ved sidste kontrol en forklaring [på hvorfor jeg fik den], men så sagde de, at det [ikke havde vist sig at være tilfældet alligevel], så det er nok ikke det jeg fejler alligevel, men hvad fejler jeg så?	Godt
ID	Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
1	Undersøgelsen skal resultere i udskiftning af ledningerne, men ikke hvornår. Indkaldelse til operativ behandling kom efter få dage. Oplysning om eventuel fremskydning ved akut smerte var tryk af have.	Godt
2	Jeg synes stadig ikke, den er tilstrækkelig.	Dårligt
5	Jeg ville ønske, inderligt ønske, at jeg kunne få noget at vide om lupus, min mor er syg af bekymring og googler det ligefrem.	Uoplyst
ID	Kommentarer - BISKÆMI	Samlet indtryk

✎ 5	Manglede (lovet) skriftlig opfølgning på en blodprøve efter sidste besøg.	Godt
✎ 6	Pjecerne er lavet meget uddybende.	Godt
✎ 7	Jeg blev tilbudt information, men takkede nej, da jeg i forvejen vidste en del om min situation. Jeg talte naturligvis med diætist, sygeplejersker og læger om det, men jeg var velinformeret i forvejen på egen hånd. Der var således ingen grund til diverse informationstiltag.	Godt
✎ 8	Savnede links til uddybende generel information på Internettet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BHOLTER	Samlet indtryk
✎ 5	Jeg har siden undersøgelsen ikke modtaget noget svar med resultater, hvilket jeg synes er meget dårligt.	Godt
ID	Kommentarer - Bhak Akuklinik	Samlet indtryk
✎ 4	Jeg fik ikke materiale udleveret eller henvisning til, hvor jeg evt. kunne finde det. Lidt usikker på om jeg skulle gøre noget (eller det modsatte).	Virkelig godt
✎ 5	Informationen var meget sparsom, da jeg skulle tage stilling til/i gang med behandling på Hjertekirurgisk Afdeling. Jeg var nødt til selv at tage initiativ til en udredende samtale [].	Virkelig godt
✎ 7	Både før, under og efter undersøgelse. Fået en god, fyldestgørende information og forklaring på selve undersøgelsen og egne spørgsmål.	Virkelig godt
✎ 9	Da jeg kom ind akut, var der ikke mulighed for at blive informeret forinden (jeg blev henvist dagen før).	Godt
ID	Kommentarer - BEKKO - EKKOKLINIKKEN	Samlet indtryk
✎ 2	Altid alle tiders.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
✎ 1	God og forståelig information.	Virkelig godt
✎ 2	Jeg havde selv søgt og fundet information, som fint supplerede den information, jeg fik. Jeg fik nogle bivirkninger af behandlingen, men var ikke informeret om, at det kunne ske. Det varede derfor længe inden jeg, via internettet, fandt ud af, at der måske var en sammenhæng med min behandling eller med medicinen. Det er selvfølgelig en vurdering fra lægens side, hvor meget man skal informere. Jeg tænker, at man godt kunne lave noget materiale, der var lidt mere indbydende (ved godt det koster penge). Den kunne jo ligge på hjemmesiden, som en elektronisk information. Jeg fik tilsendt en skæv, grimset kopi af information forud for operation. Man kunne jo inddrage nogle patienter til at give input til en pjece. Jeg fik lukket et hul i hjertet, og det kan godt forekomme lidt ubehageligt at tænke for meget på det, og hvordan det mon gøres osv. Jeg fandt en animationsvideo på nettet om metoden, det var jeg glad for og den beroligede mig meget. Måske andre kommende patienter kunne have glæde af det?	Virkelig godt
✎ 10	Ingen.	Virkelig godt
✎ 11	Nej.	Virkelig godt
✎ 12	Jeg tror ikke, der findes materiale om den aktuelle lidelse.	Virkelig godt
✎ 14	Jeg synes, det er svært at finde noget på skrift, når man har et hjertebarn. Og det, der findes, er meget svært at forstå, når man ikke er læge eller sygeplejerske.	Godt
✎ 20	Tilfreds.	Godt
✎ 21	[Flere] år gammel oplevelse, efter det kun godt at sige!	Godt
✎ 22	Nej.	Virkelig godt
✎ 26	Jeg har aldrig modtaget skriftligt materiale, pjecer, film, dvd. Men det kan jo være fordi, det måske ikke findes?	Godt

✎	29	Jeg fik ikke noget skriftligt informationsmateriale. Det ville jeg gerne have haft, hvis det findes.	Virkelig godt
✎	36	I pjecen står der: Lidt øm i halsen efter ultralydsundersøgelse via spiserør. Intet om gener efter DC-konvertering. Om det var det ene eller det andet, der var årsag til den virkelig stærke smerte i bryst og overkrop, jeg fik dagen efter, fik jeg intet svar på. Måtte hidkalde vagtlægen (så alvorligt var det). Pjecen giver altså forkert info!	Virkelig godt
✎	37	Nej.	Virkelig godt
✎	46	Fik mundtligt, grundigt uddybet og vist hvordan mit hjerte er. PERFEKT!!	Virkelig godt
✎	49	Har kun fået en lille pjece på ca. to til tre sider vedrørende morfin.	Godt
✎	50	Pacemaker skift: En værdi stillet på 12, dagen efter indstillet på andet hospital, nedsat til to, ved sidste besøg sat til seks. Mon det er rigtigt?	Uoplyst
✎	52	Jeg har ikke modtaget skriftlig information.	Godt
✎	54	Informationen synes god nok, hvis bare der var tid til eftertænksomhed og eventuelle spørgsmål fra mig i den afsluttende fase af besøget.	Godt
✎	60	Der går for lang tid, før egen læge bliver informeret.	Godt
✎	64	Behandlingen var fuld tilfreds.	Virkelig godt
✎	67	Jeg var til pacemakerkontrol. Jeg har ingen chance for at vurdere undersøgelsesresultatet. Det er alt for []. Der var god stemning og venligt personale. Jeg har været til undersøgelser flere gange.	Virkelig godt
✎	68	Nej. Jeg er heldigvis i en situation, hvor jeg kun skal tjekkes "maskinelt" en gang årligt. Og jeg er helt fortrolig med den procedure, som jeg går ind til.	Godt

Hjertemedicinsk overafd. B

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
11	Jeg synes, der er for dårlig information imellem Skejby, [afdeling] og egen læge. Der er ikke indskrevet i min journal, at jeg har fået ordineret [præparat], og ingen vil rigtigt tage stilling til, om jeg fortsat skal tage disse, hvor meget og hvor længe.	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Samlet indtryk
4	Vil gerne udtrykke min beundring for samarbejdet mellem andet sygehus og Skejby. Føler virkelig, at familien har fået en god behandling.	Virkelig godt
6	Var indlagt og fik informationen der.	Godt
10	Informationen var tilstrækkelig, men kunne måske være bedre (mere info).	Virkelig godt
15	Jeg fik at vide, at jeg ville få svar på, om jeg kunne modtage medicinsk behandling, og jeg havde forstået det sådan, at jeg ville blive indkaldt til en samtale omkring dette, men efter ikke at have hørt noget i et stykke tid ringede jeg til ambulatoriet og fik at vide, at min journal ikke var blevet indtastet. Efter at der yderligere var gået noget tid uden svar, ringede jeg igen og fik at vide, at nu var journalen indtastet, men der var ingen, der havde tid til at kigge på den. Så ca. en måned efter undersøgelsen modtog jeg medicin med posten med beskeden om at tage det tre gange om dagen. Jeg havde forventet at få flere oplysninger omkring brugen af det, og jeg kontaktede derfor ambulatoriet for at stille et par uddybende spørgsmål. Jeg får at vide, at hvis jeg ringede igen [lidt] senere, kunne jeg komme til at tale med min læge. [Lidt] senere ringer jeg igen, får fat på en ny sekretær, der siger, at jeg ikke kan komme til at tale med en læge, men at han vil ringe mig op hurtigst muligt. Det er [halvanden måned] siden, og jeg har stadig ikke fået mulighed for at tale med en læge. Nu er jeg begyndt på medicinen og har selv prøvet mig frem til, hvordan det skal tages, men det var en utryk måde at starte op på. Derudover modtog jeg i første omgang [antal] piller med posten, så der var til tre måneder, men da jeg skal tage [flere] piller om dagen, var der jo reelt kun til en måned. Jeg kontaktede så afdelingen med det samme og sagde, at der var for få, og jeg fik at vide, at jeg skulle bestille flere, når de var ved at slippe op. Det gjorde jeg så for et par uger siden, men uden held. Jeg kontaktede dem derfor igen [], hvor jeg fik at vide, at det var lagt ud på apoteksserveren, men da pillerne ikke kan hentes på apotekerne, giver det ingen mening. Jeg sagde så, at de skulle sendes, og sekretæren kunne godt se, at der var sket en fejl. Hun ville sørge for, at de blev afsendt snarest, og jeg håber meget på, at de dukker op [], da jeg ellers er nødt til at afbryde behandlingen. Alt i alt et meget frustrerende forløb, hvor jeg gang på gang har følt mig glemt i systemet, og de virker til at have for travlt til at svare på spørgsmål angående behandlingen, hvilket er ubehageligt. Jeg oplevede dog selve ambulatoriebesøget som positivt. Det er selve forløbet efter, der har været (og stadigvæk er) frustrerende.	Virkelig godt
22	Jeg tror, man havde glemt mig til kontrol. Fik at vide, at jeg bliver indkaldt om et år, og det er OK.	Godt
28	Der var seks ugers ventetid, fra lægen henviste os, til vi fik en tid i ambulatoriet. Det er det eneste negative, der er at kommentere på. Det var meget lang [tid].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
1	Da jeg er pensioneret og bor tæt ved ambulatoriet, er det at skulle møde op flere gange uden betydning for mig.	Godt
2	Ved mit sidste besøg var der ikke overensstemmelse med det, jeg svarede, og det der blev noteret i min "bog". [Det er] mine sidste fem-seks besøg, der er sammen om mit samlede indtryk.	Dårligt
ID	Kommentarer - BISKÆMI	Samlet indtryk
7	Min praktiserende læge er blevet detaljeret informeret. Jeg ved godt, hvad de lægelige råd er, og har i nogen grad forsøgt og forsøger at ændre på livsstil. Tværfagligt er der dog nogen	Godt

uenighed om, hvad det rigtige er. Lægeligt er der også lidt forskellige holdninger til, hvad den rigtige behandling er.

ID	Kommentarer - BHOLTER	Samlet indtryk
1	Forud for ambulatoriebesøget var jeg indlagt om dagen på [en] afdeling og fik der god information og snak om kost, motion, rygning og alkohol.	Virkelig godt
5	Ikke nogen information om resultater efter sidste undersøgelse.	Godt
6	Der har været lidt forvirring omkring hjerteoperationen, og hvilken slags hjerteklap, han skulle have. Men det ordnede sig senere. Kateterundersøgelserne viste jo god gennemgang i årene. Så det blev jo en biologisk klap. Så det var positivt.	Godt
ID	Kommentarer - Bhak Akuklinik	Samlet indtryk
1	Har igen efter stød i hjertet, [nogle] dage efter, fået hjerteflimmer igen.	Virkelig godt
7	Velforberedt personale, som er meget lyttende og forstående over for brugeren.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BEKKO - EKKOKLINIKKEN	Samlet indtryk
1	Henvisning til blodtryksklinikken Skejby.	Godt
3	Jeg havde nogle ubehagelige oplevelser med en [] læge, der blev ved med at gentage, hvad jeg godt vidste og var nedladende i høj grad. [] Jeg gik grædende hjem.	Uoplyst
ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
2	Kost, alkohol og rygning har der ikke været talt om. Mener heller ikke, der er behov for det. Ryger og drikker ikke. Er normalvægtig og spiser meget fornuftigt. I forhold til motion har vi derimod talt lidt om, hvad jeg kan og ikke kan. Rent fysisk såsom f.eks. cykling, gåture osv.	Virkelig godt
7	Personalet er meget venligt.	Virkelig godt
12	Samarbejde med bevilgende sociale myndigheder kan godt øges.	Virkelig godt
13	Lettelse.	Godt
22	Nej.	Virkelig godt
25	Ok.	Godt
27	Det, jeg er lidt utilfreds med, er parkeringspladser til os som skal ind til et tjek. Det er rimelig svært at finde parkeringspladser. Måske burde der findes eller burde vi patienter have et kort fra sygehuset, når vi skal kaldes ind, og det må vi så aflevere igen efter behandlingen.	Virkelig godt
30	Nej.	Virkelig godt
34	Har fået information af læge i almen medicin.	Godt
54	Den hurtige afslutning/afrundning af besøget på ambulatoriet har flere gange givet mig en træls og unødvendig fornemmelse med mig hjem.	Godt
63	Pga. kraftige diskusprolapsmerter og deraf følgende smertebehandling er det for tiden ikke muligt at motionere eller kostregulere.	Virkelig godt
64	Jeg har fået piller for mit blodtryk, der er for højt.	Virkelig godt
66	Nej.	Virkelig godt
68	Måske er det min læge, som ikke er særlig god til kommunikation. Men jeg har fra tid til anden undret mig over, at min læge fra dag et og frem ikke har kommenteret min hændelse på nogen nævneværdig måde. Jeg har været ude af stand til at vurdere, hvilken rolle den privatpraktiserende læge har i forhold til en patient som mig. Opfordres han fra sygehuset til at være aktiv? Eller er han kun med som en, der modtager informationer, der så arkiveres i min sag uden pligt	Godt

til at agere aktivt i forhold til mig som patient? Modtager afdelingen informationer fra den privatpraktiserende læge om patientens tilstand, eventuelt i den første tid efter udskrivningen?















Hjertemedicinsk overafd. B

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Personalet var meget venlige og smilende. Meget positivt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Stor hjælpsomhed fra personale til at "finde rundt". Smil på :-). [Relationer til personale]	Godt
12	Jeg vil gerne have tekniske informationer som f.eks. målinger, kurver, røntgenbilleder... Det viser man ikke automatisk. Skal spørge eller rekvirere f.eks. et røntgenbillede. Ambulatoriet informerede mig udfyldende om forløbet og behandlingen. [Kommunikation og information]	Godt
14	Alle var meget positive, imødekommende og tog sig den nødvendige tid til, at få alle løse ender med. Prima forløb der gør, at man betaler sin skat med glæde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Samlet indtryk
1	En meget positiv oplevelse. Venligt, smilende, omsorgsfuld og oplysende personale. Fortalte, hvad der skulle foregå, så jeg var fuldstændig tryk. Har kun ros til sygeplejerske og læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Der er kun ét punkt. Jeg rykkede selv for, at min søn [] kunne blive undersøgt hurtigt, da det havde været nogle nervepirrende måneder efter [en anden patients] diagnose []. Jeg blev stillet i udsigt, at lægen ringede og fortalte resultatet af min gentest. Det rykkede jeg for, og så ringede han. Men har fuld respekt for jeres travlhed. [Pleje, Ventetid]	Virkelig godt
7	Læger som går op i deres arbejde, som ikke er trætte, udkørte og ligeglade. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
8	Der pågik flytning af udstyr under mit besøg. En naturlig del af en organisations virke, men det efterlader en vis forstyrrelse i mødet med hospitalet. Det trækker fokus, og det er faktisk fint som en del af oplevelsen. [Fysiske rammer]	Godt
9	Synes ventetiden, fra vi havde været ved egen læge, til vi skulle møde i ambulatoriet, var alt for lang. Men ved godt, at det ikke er noget, ambulatoriet kan gøre noget ved. [Ventetid]	Virkelig godt
10	Oplevede generelt på alle punkter en mere end tilstrækkelig behandling med yderst professionelt personale. På en skala fra et til ti, ville jeg bedømme forløbet med ni komma ni. :-) [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	I længere forløb, hvor man er indlagt, synes jeg, at der skulle forsøges at koble samme sygeplejerske på i stedet for en ny hver dag. Hvor det er muligt inden for deres vagter naturligvis. [Pleje]	Godt
12	Jeg var fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
15	Man kunne tilbyde patienterne en opfølgende samtale efter at diagnosen er givet, og før/omkring det tidspunkt, hvor medicinen startes op. Da den medicin jeg får, ikke sælges på apoteker, kan jeg ikke henvende mig der eller hos egen læge med mine spørgsmål, og jeg var så overvældet over at få diagnose og behandlingsplan fremlagt den dag, jeg var til undersøgelse, at alle spørgsmålene først dukkede op da jeg kom hjem. Tilbyder man ikke en samtale, er det mindst man kan gøre at lade folk komme i telefonisk kontakt med relevante personer på afdelingen, hvis der er opklarende spørgsmål. Når det er sagt, synes jeg at selve undersøgelsen på ambulatoriet forløb godt, og at personalet var venligt. Problemet er når man kontakter dem pr. mail eller telefon, der virker de til at have for travlt til at hjælpe. Uddybning af oven-	Virkelig godt

stående problematik kan læses nedenfor: [] Jeg fik at vide, at jeg ville få svar på om jeg kunne modtage medicinsk behandling, og jeg havde forstået det sådan, at jeg ville blive indkaldt til en samtale omkring dette, men efter ikke at have hørt noget i et stykke tid ringede jeg til ambulatoriet, og fik at vide at min journal ikke var blevet indtastet. Efter at der yderligere var gået noget tid uden svar, ringede jeg igen og fik at vide, at nu var journalen indtastet, men der var ingen der havde tid til at kigge på den. Så ca. en måned efter undersøgelsen modtog jeg medicin med posten []. Jeg havde forventet at få flere oplysninger omkring brugen af det, og jeg kontaktede derfor ambulatoriet for at stille et par uddybende spørgsmål. Jeg får at vide, at hvis jeg ringer igen [lidt] senere, kan jeg komme til at tale med min læge. 15 min. senere ringer jeg igen, får fat på en ny sekretær der siger, at jeg ikke kan komme til at tale med en læge, men at han vil ringe mig op hurtigst muligt. Det er [over en måned] siden, og jeg har stadig ikke fået mulighed for at tale med en læge. Nu er jeg begyndt på medicinen, og har selv prøvet mig frem til, hvordan det skal tages, men det var en utryk måde at starte op på. Derudover modtog jeg i første omgang 100 piller med posten, så der "var til [et par] måneder", men da jeg skal tage [flere] piller om dagen, var der jo reelt kun til en måned. Jeg kontaktede så afdelingen med det samme, og sagde at der var for få, og jeg fik at vide, at jeg skulle bestille flere, når de var ved at slippe op. Det gjorde jeg så for et par uger siden, men uden held. Jeg kontaktede dem derfor igen i denne uge, hvor jeg fik at vide at "det var lagt ud på apoteks-serveren", men da pillerne ikke kan hentes på apotekerne giver det ingen mening. Jeg sagde så at de skulle sendes, og sekretæren kunne godt se at der var sket en fejl. Hun ville sørge for at de blev afsendt snarest, og jeg håber meget på, at de dukker op i løbet af et par dage, da jeg ellers er nødt til at afbryde behandlingen. Alt i alt et meget frustrerende forløb, hvor jeg gang på gang har følt mig glemt i systemet, og de virker til at have travlt til at svare på spørgsmål angående behandlingen, hvilket er ubehageligt. Jeg oplevede dog selve ambulatoriebesøget som positivt, det er selve forløbet efter, der har været (og stadigvæk er) frustrerende.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]



- | | | |
|---|--|-----------------------|
| ✎ 22 | Jeg synes at ambulatoriet er godt. Jeg har faktisk kun en indvending, [] at jeg skulle vente seks uger på et svar på en monitorering af hjerterytme. Vigtigt, da det skulle afgøre, om [behandling skulle fortsættes].
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 24 | Det er dejligt, at man kan få sig en kop kaffe/chokolade. En opdatering af bladene kunne være en ide. Hvad med en nummerordning som hos bageren. Det ville gøre, at man kunne gå sig en tur eller andet, specielt som ved sidste besøg, hvor jeg ventede over en time.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 27 | Det personale, som var omkring mig, var professionelle og rare at være i hænderne på. Gik trygt derfra.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 28 | I har en rigtig god, kompetent og imødekommende læge NN. Han gjorde både os forældre og vores dreng rigtig trygge, så undersøgelsen gik godt (stort tak til ham)
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK | | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Det ville være dejligt, hvis der var en stumtjener til overtøjet i begge de to venteafsnit. Så ville man kunne holde anderledes godt øje med sin frakke!
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 2 | Sekretærerne har været ok. Jeg kunne godt tænke mig at have en fast læge, der fulgte mit forløb, og som havde bedre tid til at lytte. I stedet for forskellige læger hver gang, som ikke helt har haft tid til at gennemlæse min rapport, og derfor kun læser de sidste sider og kommer med en hurtig konklusion.
[Pleje, Relationer til personale] | Dårligt |
| ✎ 4 | Negativt: Lidt nyere blade/aviser kunne være rart! Positivt: Dejligt altid at møde smilende personale.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 5 | Giv bedre svar på mine spørgsmål. | Uoplyst |
| ✎ 6 | Jeg har en kronisk hjertelidelse, som blev konstateret uændret. Så jeg kunne ikke hjælpes, der er ingen behandling. | Godt |

	8	Jeg har altid været godt tilpas med mine besøg på ambulatoriet. Venligt og kompetent personale, der gør, hvad de skal. Der kan somme tider være lidt ventetid, men så er det fordi, at andre er i behandling, og man får altid besked. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BISKÆMI		Samlet indtryk
	1	Bedre sengetøj kunne være ønskeligt. [Fysiske rammer]	Godt
	2	Sygeplejersker var venlige og hjælpsomme. Der er for lidt kontakt mellem læger og patienter. Det er som om lægerne ikke havde tid nok til det. Det var som om lægerne havde travlt med at udskrive patienter hurtigst muligt, i stedet for at finde årsagen til sygdommen og give dem den rette behandling. Jeg synes ikke, en patient burde skrives ud, inden årsagen til sygdommen er fundet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
	4	Jeg er meget tilfreds med hele det forløb, jeg har været igennem. Det har været vidunderligt at bo i Danmark, føler jeg, efter min sygdom, og jeg er meget taknemmelig for den hjælp og støtte, der har været givet/til rådighed. Tusind tak til alle.	Virkelig godt
	6	Det er godt, at der er frisk frugt, kaffe, te, vand og frokost/mad, når man er fastende. Meget flot. [Pleje]	Godt
	7	Kontakt sygeplejersken gjorde mig aktiv opmærksom på økonomisk hjælp fra Hjerteforeningen. Hun gjorde mig også opmærksom på, at der er nogen forvirring over, at min aldersgruppe (40 år) i stigende grad får blodprop i hjertet, og at det ofte tilskrives et kokainmisbrug eller lignende. Jeg er klar over, at Sundhedsstyrelsen har gjort opmærksom på dette, men det betyder jo ikke, at alle som får en blodprop i 40'erne har et misbrug. Det gik mig meget på, at jeg gentagende gange blev spurgt om dette, men min kontaktsygeplejerske afviste det og beroligede mig med, at det er fordi lægerne ikke ved, hvorfor det sker. Det var rart. [Kontaktperson]	Godt
	8	Godt samlet indtryk, lidt præget af snarlig flytning til nyt sygehus.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BHOLTER		Samlet indtryk
	4	Jeg syntes, at personalet var meget flinke og vidste, hvad de havde meget at gøre. Intet var overladt til tilfældigheder. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	6	Jeg synes alt i alt gennem alle [] år, at jeg har fået en behandling, som jeg er tilfreds med. Også selvom at der har været travle perioder.	Godt
ID	Kommentarer - Bhak Akuklinik		Samlet indtryk
	2	Jeg havde en rigtig god dag, hvilket jeg også sagde til sygeplejersker og læger.	Virkelig godt
	6	Mere rengøring på toiletterne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	7	Hurtig udredning, hurtig behandling. Undgår unødvendig indlæggelse. Hurtig undersøgelse ved andre instanser. [Ventetid]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BEKKO - EKKOKLINIKKEN		Samlet indtryk
	4	Jeg blev sendt hjem med besked om, at der ikke blev fundet noget unormalt. Ingen information om, hvad der nu skulle ske! Problemet er uforandret, og jeg har ikke hørt fra nogen (så jeg klarer mig selv indtil videre). [Kommunikation og information]	Godt
	6	Det var mit femte eller sjette besøg på Ecco Klinikken. Det forløb perfekt. Jeg kom ind til tiden, og lægen kom hurtigt. Sygeplejersken gjorde mig opmærksom på "noget" på ryggen af mig. Jeg tror ikke det kan gøres bedre.	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling]	
7	Angående rengøring, det har jeg ikke lagt mærke til. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
2	Sygeplejersken er god til at følge op på det, vi taler om. Eksempelvis spørger ind til gener/bivirkninger mv. ved behandling. Jeg er glad for, at min tid i ambulatoriet blev ændret ved første besøg, så i stedet for en læge NN, fik jeg en tid hos ham, der havde opereret mig (tid blev udskudt [et par uger]). Jeg havde nogle gener ved behandlingen, og jeg havde ikke fået det bedre af behandlingen. Derfor var det vigtigt for mig, at det var den samme læge som opererede, og som jeg havde set tidligere. Oplevede at der var forholdsvis god tid. Ved, at I har akutte patienter, men det er en god ide, at forsøge at begrænse trafik på stuen under konsultationen, hvis det er muligt. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg har det rigtig godt på ambulatoriet. Jeg er tryk der, men jeg er også kommet der [i rigtig mange år]. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Efter indlæggelse i otte dage blev jeg sendt hjem med en alvorlig salmonellaforgiftning, hvor min egen læge ringede til mig og sagde, at jeg skulle have været isoleret, og at ikke alle [med en høj alder] ville have overlevet det. Ved efterfølgende undersøgelse af hjertet på ambulatoriet blev jeg sendt hjem med bedøvelsesampul i armen og kom ikke til blodprøve, som jeg var indkaldt til. Jeg følte hele tiden, at alt skulle overstås hurtigst muligt, og at jeg i den grad blev talt ned til.	Uoplyst
5	Det er meget trygt at blive tilset af den samme læge hver gang. [Pleje]	Virkelig godt
6	Jeg synes, at det er skønt, at de har en god portion humor. Føler mig altid velkommen, og at mine spørgsmål bliver besvaret, så JEG forstår dem. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Man bliver modtaget med venlighed.	Godt
9	Venteområderne kunne forbedres/udvides. [Fysiske rammer]	Godt
11	Alle i ambulatoriet udviste trods stor travlhed ro, venlighed og tålmodighed. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Når man først har fået parkeret sin bil og er kommet inden for døren, ja så går det hele glat i en god og venlig atmosfære. [Fysiske rammer]	Godt
17	Forbedring ville være at genoprette invalideparkering foran ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Jeg er altid blevet mødt af nogle dejlige mennesker, når jeg har været til undersøgelse én gang om året, og det siger jeg dem tak for. [Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Jeg kunne savne en helhedsvurdering. Jeg synes, at personalet er MEGET venligt og imødekommende. Jeg oplever i situationen en koncentreret interesse om netop mit tilfælde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
25	Ok.	Godt
26	Jeg har været hele tilfreds med og tryk ved de undersøgelser, jeg har været til. [Kvalitet i behandling]	Godt
28	Patienten er i dette tilfælde et barn []. Vi er kommet en del i ambulatoriet og har KUN ros til overs for det dygtige personale. Lægens måde at håndtere børnene på, så alle er trygge og undersøgelsen forløber glat! Samtidig vil jeg gerne påskønne, at det er det samme personale	Virkelig godt

	og læge, man møder. Det gør det hele meget nemmere! Tak for det :-) [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	
30	Venlige og hjælpsomme mennesker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Jeg har følt mig tryk og meget fint behandlet både af læger, sygeplejersker m.m. Det er dejligt at opleve folk, som er professionelle og alligevel har tid til personlig snak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Alt i alt er jeg meget godt tilfreds.	Godt
33	Der var ikke noget særligt, der kunne gøre det.	Virkelig godt
34	1. En del af personalet optræder mere eller mindre arrogant, specielt lægerne. 2. Venteværelset er for lille. Der er for få stole. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
36	Var især glad for den STORE VENLIGHED, jeg mødte! [Relationer til personale]	Virkelig godt
37	1. Udskift noget af legetøjet i venteværelset. 2. Det er dejligt at møde smil fra personalet. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
40	Jeg er meget tilfreds med NN's indsats og faglige niveau. Han er super god til at kommunikere og meget pædagogisk. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
41	Ventetiden var uacceptabel for mit familiemedlem, der havde taget fri. [Ventetid]	Godt
42	Når man møder til tiden, skal man også have besked, hvis der bliver forsinkelser. Jeg har flere gange troet, at man havde glemt mig. [Ventetid]	Dårligt
43	Der var god tid til undersøgelsen.	Godt
44	Det kunne være godt, hvis man kun havde to til tre læger i stedet for så mange forskellige. Så kunne man slippe for at gå derfra og føle, det var spild af tid at være der, og så måske have fået hjælp til det, man var kommet for. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
55	For mange personer i venteværelset. [Fysiske rammer]	Uoplyst
56	Venteværelse: Aldrig rart at sidde i en gang. Undersøgelseslokaler meget små. Venligt, hjælpsomt og imødekommende personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
59	Jeg er meget tilfreds med den relativt korte ventetid. [Ventetid]	Godt
64	Lægen gjorde det hele så godt.	Virkelig godt
65	Desværre kunne ambulatoriet ikke hjælpe, hverken med medicin eller på anden vis, så egentligt fik jeg ikke noget ud af mine besøg. [Kvalitet i behandling]	Godt
68	De fysiske forhold sætter en begrænsning for, at man føler sig godt tilpas i venteområdet, som er en blanding af et lille indhug, og så selve gangarealerne. Området virker slidt, og belysningen er dårlig. En bedre belysning og maling af området i lyse, lidt friske farver ville hjælpe. Hygiejnisk bør der ikke ligge flere måneder, for ikke at sige år gamle, blade. Patienterne på gangen bør afskærmes bedre. Jeg synes, at der fra tid til anden er en for tæt og uafskærmet kontakt mellem de sengeliggende og de ambulatoriebesøgende. Når man har meldt sin an-	Godt

komst og venter på at blive kaldt ind, vil det være rart at få en indikation om, hvor længe man skal vente. Det er generelt svært at have en aftale i forlængelse af et ambulatoriebesøg. Tiden skrider let, og pludselig er der gået en halv time over tiden på indkaldelsen. Forholdene taget i betragtning, er det generelt et meget imødekomende og venligt personale, som jeg møder. Skranken bør hele tiden være bemandet. Den der sidder i modtagelsen bør ikke have opgaver som kræver, at vedkommende forlader pladsen, så den står tom i flere minutter.
[Fysiske rammer, Relationer til personale]

- | | | |
|---|--|------|
|  | 69 At jeg fik lov til at kigge med på skærmen, når det var muligt. | Godt |
|  | 70 Jeg vil gøre opmærksom på, at jeg blev meget skuffet [over] Skadestuen, hvor de ikke tager folk alvorligt. Jeg fik ikke hjælp, da jeg havde brug for det i forbindelse med min sygdom.
[Kvalitet i behandling] | Godt |

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. 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.

