

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V

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.....	101
	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:	412
Besvarelser fra afdelingens patienter:	223
Afdelingens svarprocent:	54%

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).

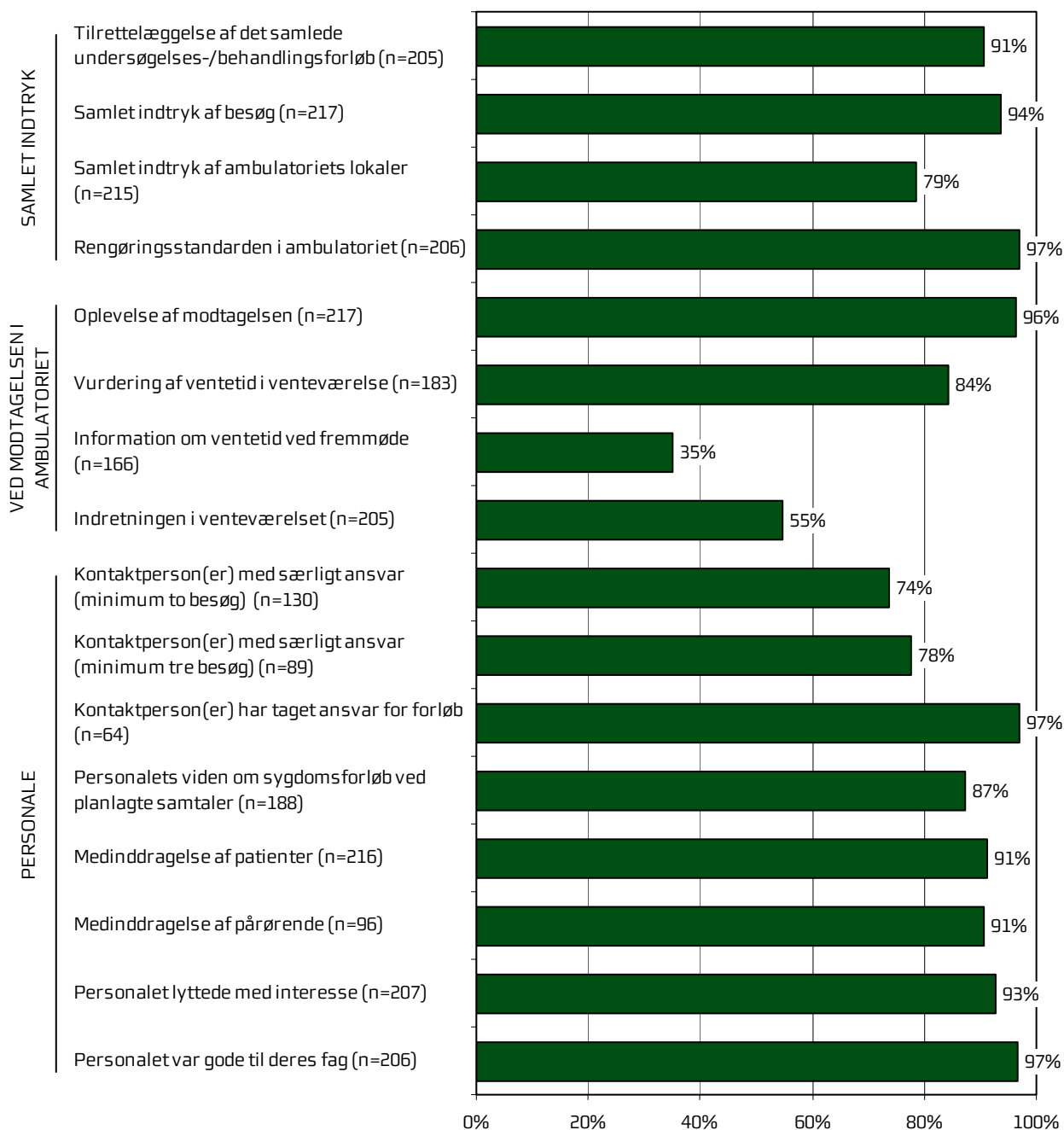
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

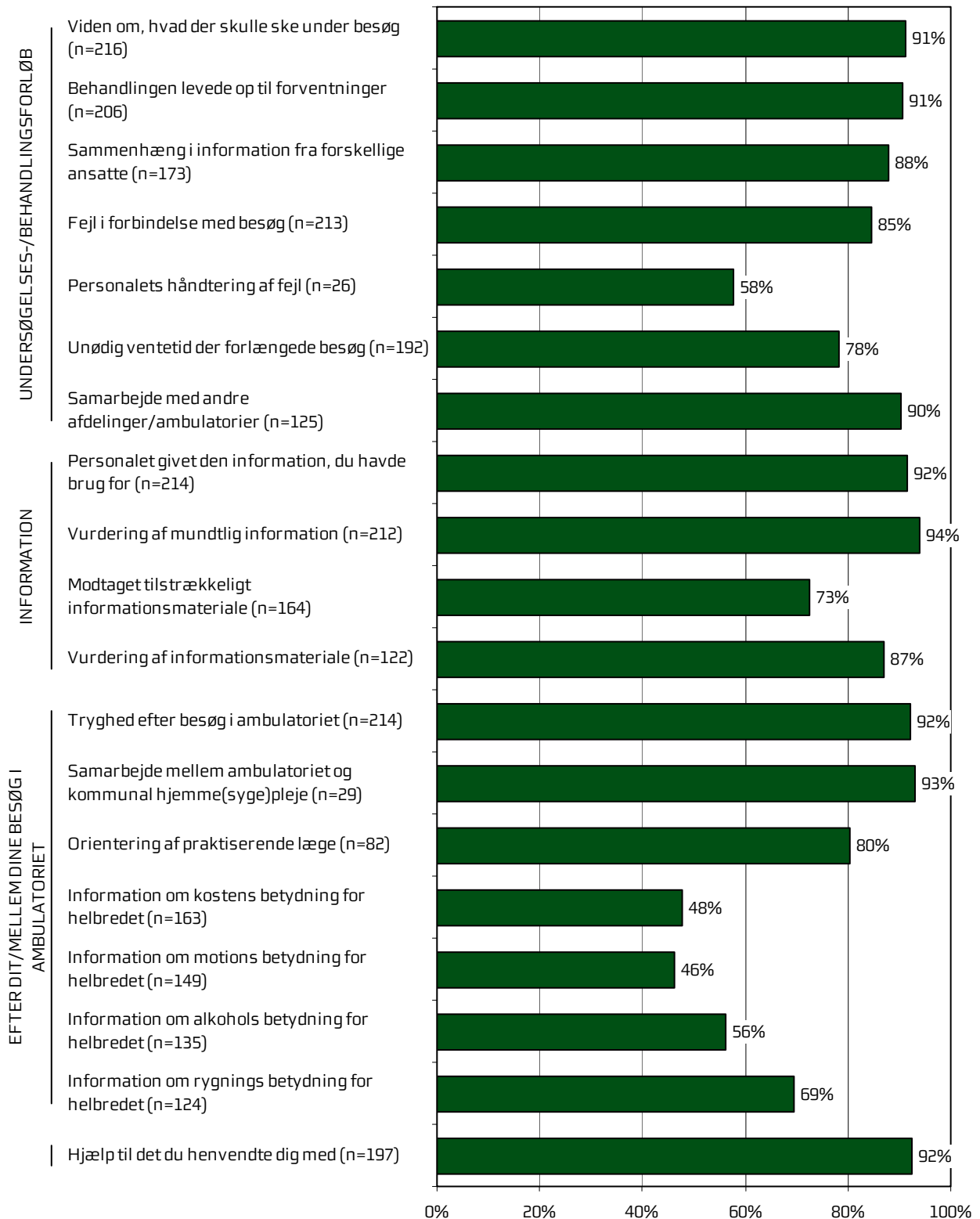
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

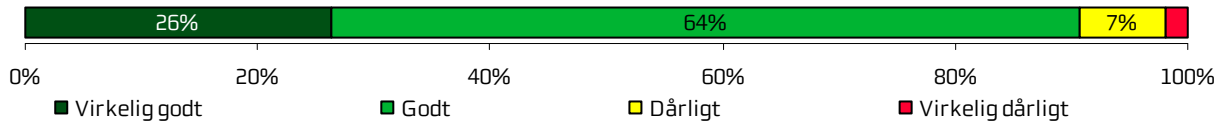
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

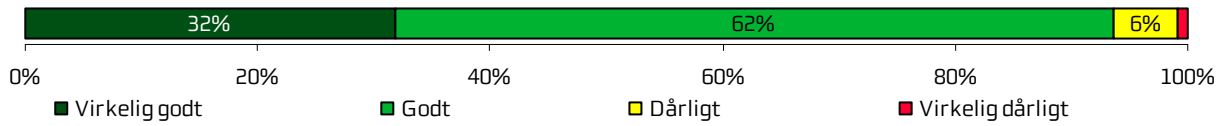
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

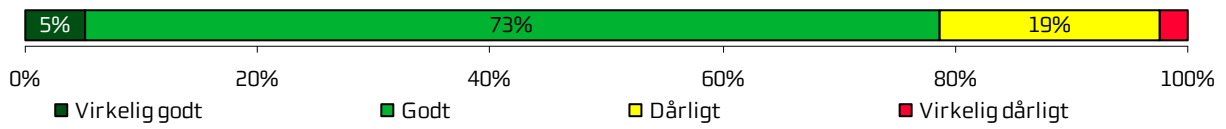
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=205)



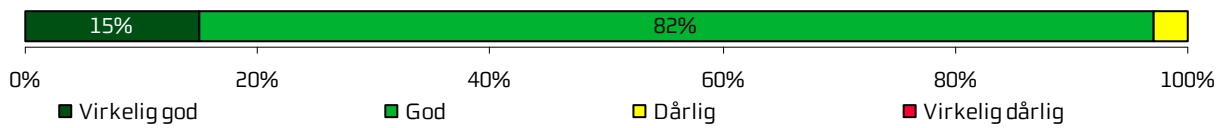
Samlet indtryk af besøg (n=217)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=215)



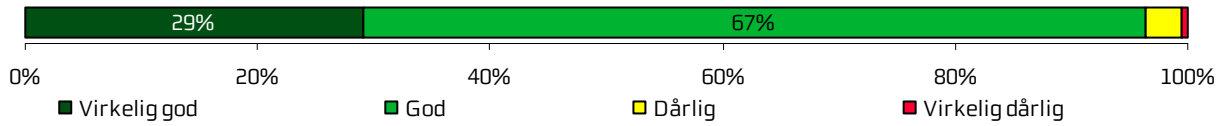
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=206)



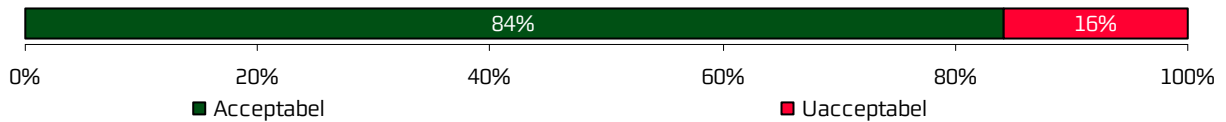
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	-	-	99 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	99 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	79 %	-	-	98 % *	80 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	95 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

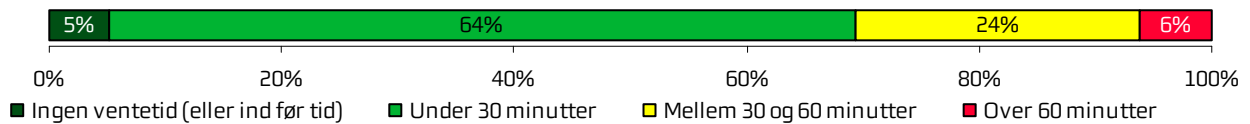
Oplevelse af modtagelsen (n=217)



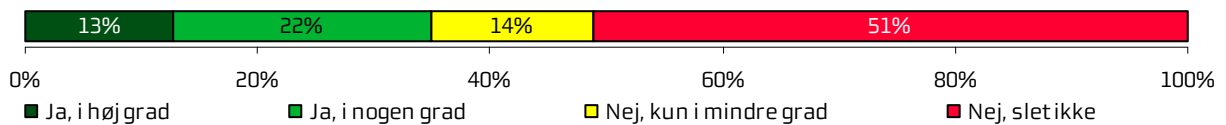
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=183)



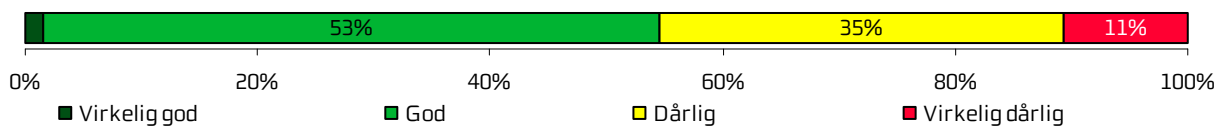
Længde af ventetid i venteværelse (n=176)



Information om ventetid ved fremmøde (n=166)



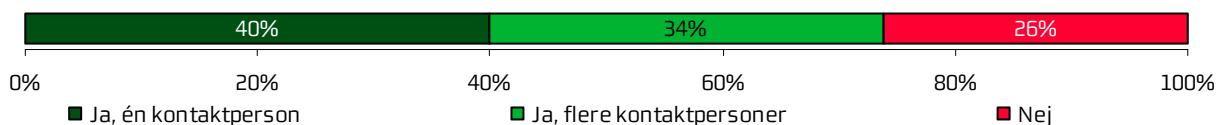
Indretningen i venteværelset (n=205)



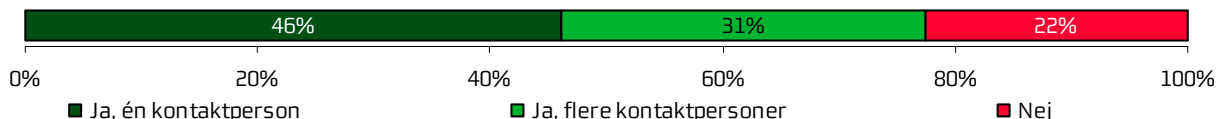
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	-	-	99 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	84 %	-	-	96 % *	86 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35 %	-	-	59 % *	27 %	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	55 %	-	-	91 % *	68 % *	81 % *

Personale

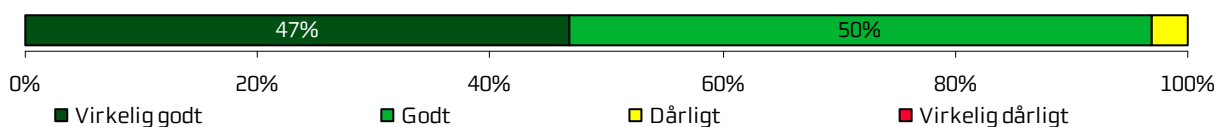
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=130)



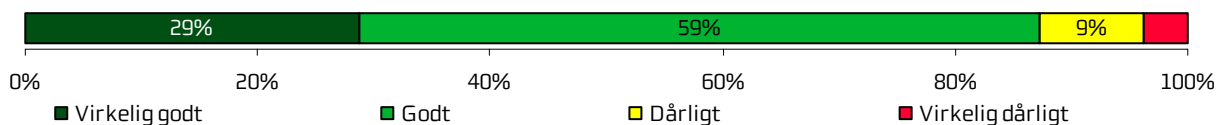
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=89)



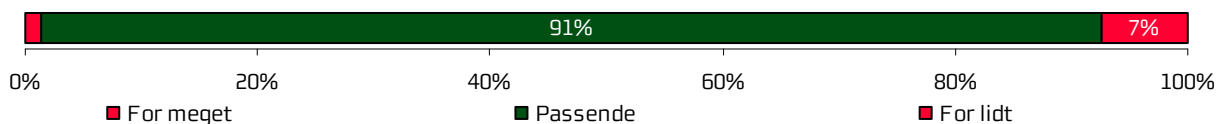
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=64)



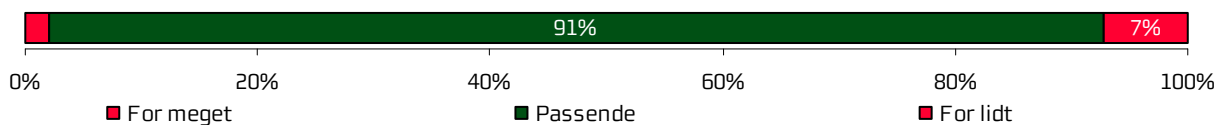
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=188)



Medinddragelse af patienter (n=216)



Medinddragelse af pårørende (n=96)



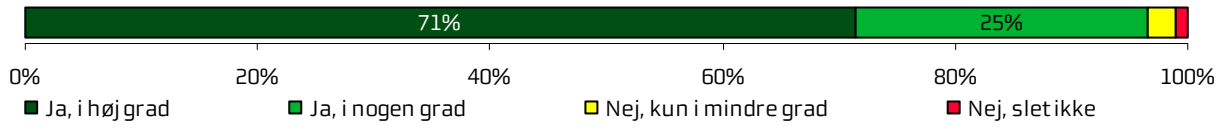
Personalet lyttede med interesse (n=207)



	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)	74 %	-	-	87 % *	66 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	-	-	92 % *	70 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	-	-	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	96 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	95 %	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	-	-	98 % *	92 %	96 %

Personale (fortsat)

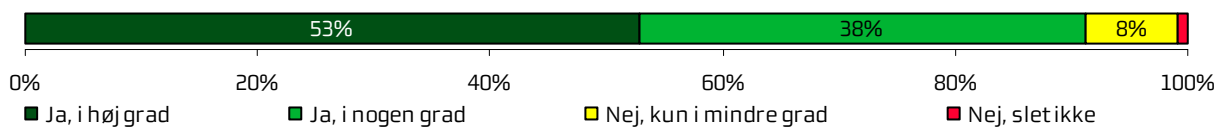
Personalet var gode til deres fag (n=206)



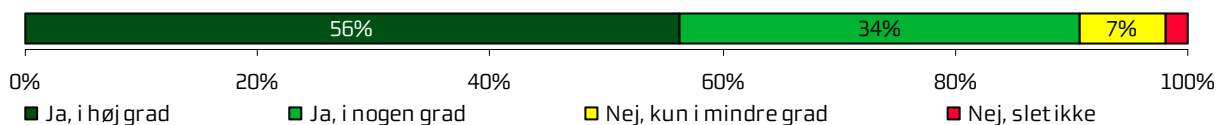
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	99 % *	95 %	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

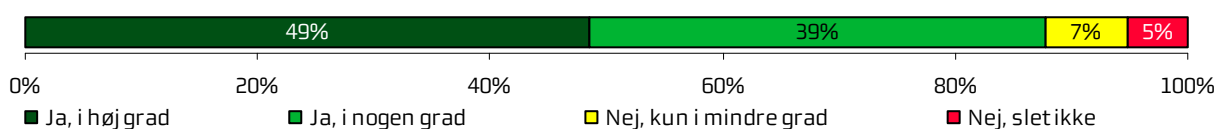
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=216)



Behandlingen levede op til forventninger (n=206)



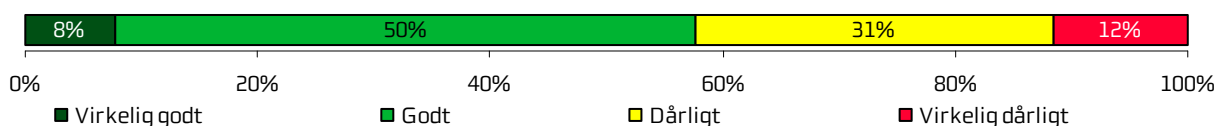
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=173)



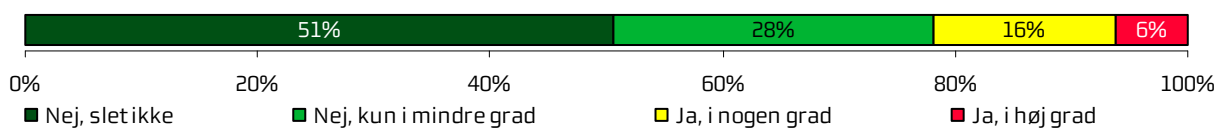
Fejl i forbindelse med besøg (n=213)



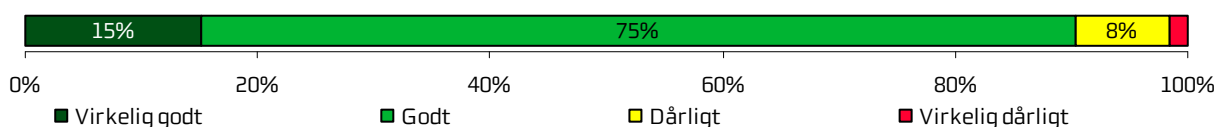
Personalets håndtering af fejl (n=26)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=192)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=125)



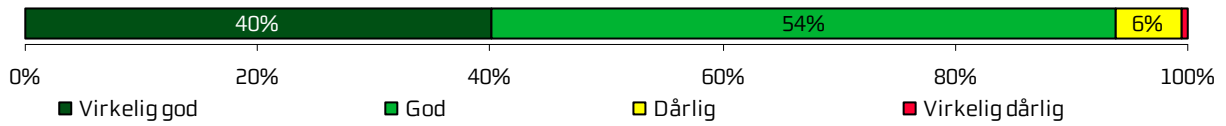
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	-	-	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	-	-	96 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	-	-	97 % *	88 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	58 %	-	-	86 % *	44 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	78 %	-	-	93 % *	75 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	96 % *	89 %	93 %

Information

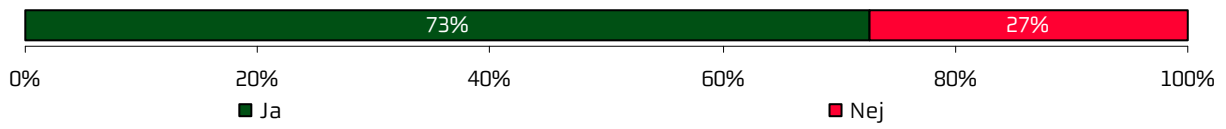
Personalet givet den information, du havde brug for (n=214)



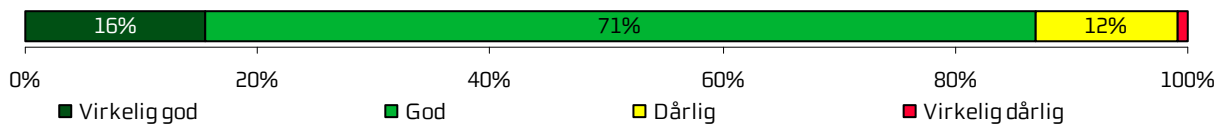
Vurdering af mundtlig information (n=212)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=164)



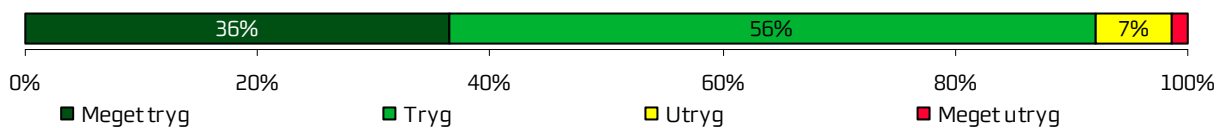
Vurdering af informationsmateriale (n=122)



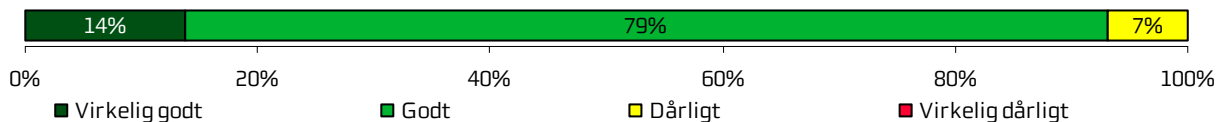
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	97 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	-	-	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	91 % *	69 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	87 %	-	-	96 % *	89 %	93 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

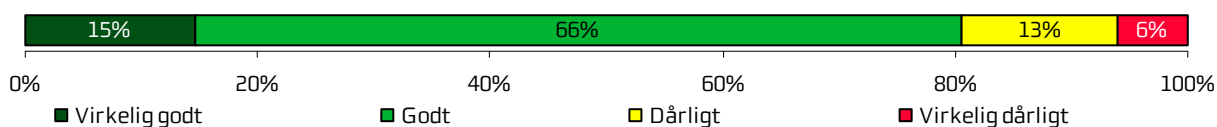
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=214)



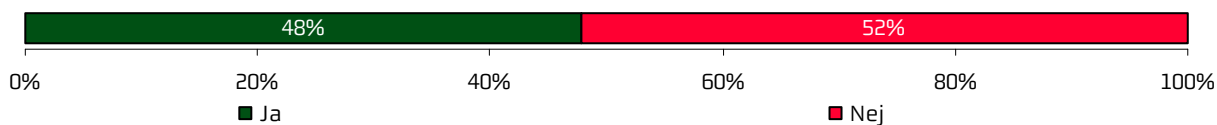
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



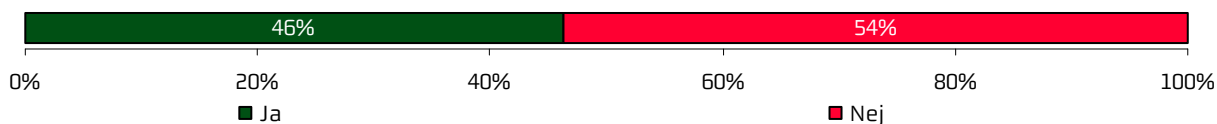
Orientering af praktiserende læge (n=82)



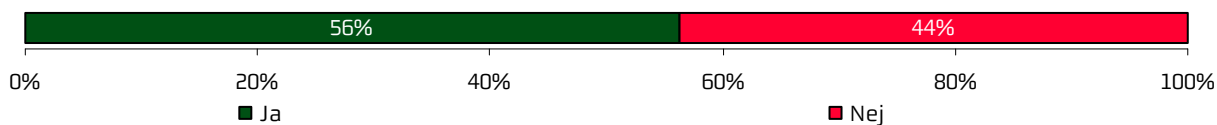
Information om kostens betydning for helbredet (n=163)



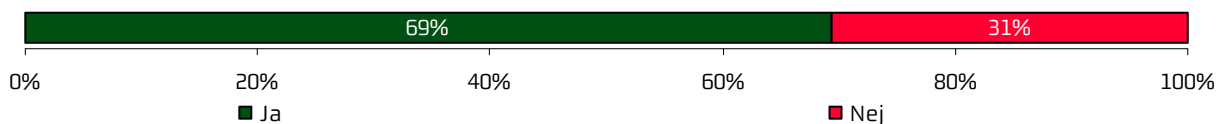
Information om motions betydning for helbredet (n=149)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=135)



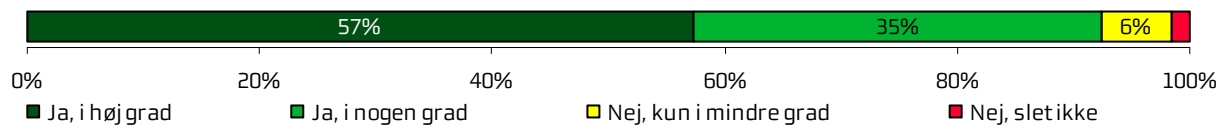
Information om rygningens betydning for helbredet (n=124)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	96 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	-	-	95 %	82 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	-	-	94 % *	76 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	48 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	46 %	-	-	84 % *	34 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	56 %	-	-	74 % *	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	69 %	-	-	82 % *	42 % *	65 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=197)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	-	-	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?		For meget	Passende	For 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>Rygningens</u> 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) 54 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	54%	100%
Køn		
Mand	39%	38%
Kvinde	61%	62%
Aldersgruppe		
Under 20 år	2%	4%
20-39 år	29%	36%
40-59 år	26%	27%
60-79 år	38%	30%
80 år eller derover	4%	3%

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

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

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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	223		100%	
Køn				
Mand	86		39%	
Kvinde	137		61%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	5		2%	
20-39 år	65		29%	
40-59 år	58		26%	
60-79 år	85		38%	
80 år eller derover	10		4%	
Skema udfyldt af				
Patienten	215		99%	
Pårørende	3		1%	
Modersmål				
Dansk	206		94%	
Ikke dansk	12		6%	

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	26	64	7	2	205	14
Køn						
Mand	33	60	7	0	82	3
Kvinde	22	67	7	3	123	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	19	71	5	5	62	3
40-59 år	24	64	10	2	50	5
60-79 år	31	60	9	0	78	6
80 år eller derover	40	60	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	65	8	2	200	14
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	27	64	8	2	192	13
Ikke dansk	27	73	0	0	11	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	62	6	1	217
Køn					
Mand	45	52	2	0	84
Kvinde	23	68	8	2	133
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	60	0	0	5
20-39 år	33	59	6	2	64
40-59 år	25	67	5	2	55
60-79 år	33	61	6	0	83
80 år eller derover	50	50	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	32	62	6	1	212
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	33	60	6	1	204
Ikke dansk	18	82	0	0	11

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	5	73	19	2	215
Køn					
Mand	7	76	14	2	84
Kvinde	4	72	22	2	131
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	80	0	0	5
20-39 år	3	86	9	2	64
40-59 år	9	56	29	5	55
60-79 år	2	73	23	1	82
80 år eller derover	11	89	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	5	73	20	2	210
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	5	72	20	2	201
Ikke dansk	8	92	0	0	12

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	15	82	3	0	206
Køn					
Mand	15	81	4	0	79
Kvinde	15	83	2	0	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	80	20	0	0	5
20-39 år	21	76	3	0	63
40-59 år	16	78	6	0	51
60-79 år	8	91	1	0	78
80 år eller derover	0	100	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	15	82	3	0	201
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	15	82	3	0	193
Ikke dansk	27	73	0	0	11

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	67	3	0	217
Køn					
Mand	40	56	4	0	84
Kvinde	22	74	3	1	133
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	60	0	0	5
20-39 år	25	72	2	2	65
40-59 år	22	69	9	0	55
60-79 år	36	63	1	0	83
80 år eller derover	33	67	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	29	67	3	0	212
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	29	67	3	0	203
Ikke dansk	33	67	0	0	12

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	84	16	183	35
Køn				
Mand	88	13	72	13
Kvinde	82	18	111	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	5	0
20-39 år	75	25	56	8
40-59 år	78	22	46	9
60-79 år	93	7	67	17
80 år eller derover	100	0	9	1
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	178	35
Pårørende	-	-	3	0
Modersmål				
Dansk	83	17	169	35
Ikke dansk	92	8	12	0

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	5	64	24	6	176	6
Køn						
Mand	7	66	21	6	70	1
Kvinde	4	63	26	7	106	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	5	65	20	9	55	1
40-59 år	4	56	36	4	45	1
60-79 år	6	69	19	6	64	2
80 år eller derover	0	63	38	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	5	64	24	6	172	5
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	6	63	25	7	162	6
Ikke dansk	0	75	25	0	12	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	22	14	51	166	14
Køn						
Mand	23	25	13	39	64	6
Kvinde	6	21	15	59	102	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	15	12	15	58	52	3
40-59 år	9	19	12	60	43	3
60-79 år	10	33	13	44	61	5
80 år eller derover	33	33	17	17	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	12	23	14	51	162	13
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	11	22	14	52	152	14
Ikke dansk	25	25	8	42	12	0

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	1	53	35	11	205	10
Køn						
Mand	3	57	34	6	79	4
Kvinde	1	51	35	13	126	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	60	40	0	5	0
20-39 år	2	48	38	12	60	4
40-59 år	0	38	44	18	50	4
60-79 år	3	61	29	8	80	2
80 år eller derover	0	90	10	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	1	53	35	11	200	10
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	2	52	35	12	191	10
Ikke dansk	0	58	42	0	12	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	40	34	26	130
Køn				
Mand	53	32	15	60
Kvinde	29	36	36	70
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	41	39	20	49
40-59 år	42	18	39	33
60-79 år	40	35	25	40
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	39	34	27	127
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	41	32	28	120
Ikke dansk	22	67	11	9

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	46	31	22	89
Køn				
Mand	55	29	17	42
Kvinde	38	34	28	47
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	46	37	17	35
40-59 år	61	6	33	18
60-79 år	41	34	24	29
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	45	32	23	88
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	46	31	24	85
Ikke dansk	-	-	-	4

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	47	50	3	0	64	4
Køn						
Mand	59	38	3	0	32	3
Kvinde	34	63	3	0	32	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	54	46	0	0	26	2
40-59 år	42	58	0	0	12	0
60-79 år	40	50	10	0	20	2
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	51	3	0	63	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	48	48	3	0	60	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	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	29	59	9	4	188	29
Køn						
Mand	35	61	4	0	74	11
Kvinde	25	57	12	6	114	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	80	0	0	5	0
20-39 år	31	53	10	7	59	5
40-59 år	20	68	7	5	44	11
60-79 år	30	57	11	1	70	13
80 år eller derover	50	50	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	59	9	4	184	29
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	29	59	9	4	176	28
Ikke dansk	27	55	18	0	11	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	91	7	216
Køn				
Mand	1	93	6	85
Kvinde	2	90	8	131
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	3	94	3	64
40-59 år	0	95	5	55
60-79 år	1	86	13	83
80 år eller derover	0	100	0	10
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	8	211
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	1	91	8	202
Ikke dansk	8	92	0	12

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	91	7	96	121
Køn					
Mand	3	98	0	40	45
Kvinde	2	86	13	56	76
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	4	1
20-39 år	4	93	4	27	37
40-59 år	5	86	10	21	35
60-79 år	0	92	8	39	43
80 år eller derover	0	100	0	5	5
Skema udfyldt af					
Patienten	2	90	8	92	121
Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål					
Dansk	1	92	7	87	118
Ikke dansk	13	75	13	8	3

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	56	37	5	2	207	10
Køn						
Mand	66	29	5	0	80	4
Kvinde	50	42	6	3	127	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	20	0	0	5	0
20-39 år	57	37	3	3	63	2
40-59 år	53	38	8	2	53	2
60-79 år	55	37	7	1	76	6
80 år eller derover	60	40	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	37	5	2	203	10
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	56	36	6	2	194	10
Ikke dansk	58	42	0	0	12	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	25	2	1	206	11
Køn						
Mand	83	16	1	0	82	3
Kvinde	64	31	3	2	124	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	70	27	2	2	63	2
40-59 år	71	27	2	0	49	5
60-79 år	71	24	4	1	80	4
80 år eller derover	100	0	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	25	2	1	201	11
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	72	24	3	1	193	10
Ikke dansk	73	27	0	0	11	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	38	8	1	216	2
Køn						
Mand	59	33	8	0	85	0
Kvinde	49	42	8	2	131	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	40	20	0	5	0
20-39 år	48	39	13	0	64	1
40-59 år	54	41	6	0	54	0
60-79 år	53	39	6	2	83	1
80 år eller derover	80	20	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	39	8	0	211	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	54	37	8	0	202	2
Ikke dansk	33	67	0	0	12	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	34	7	2	206	11
Køn						
Mand	67	25	6	1	83	2
Kvinde	49	41	8	2	123	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	56	33	10	2	63	1
40-59 år	51	35	10	4	51	3
60-79 år	59	36	4	1	78	6
80 år eller derover	90	10	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	34	7	2	201	11
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	57	33	8	2	194	9
Ikke dansk	50	50	0	0	10	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	39	7	5	173	36
Køn						
Mand	64	29	4	3	69	13
Kvinde	38	46	9	7	104	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	60	20	0	5	0
20-39 år	51	41	2	7	59	4
40-59 år	50	35	5	10	40	14
60-79 år	46	40	13	2	63	16
80 år eller derover	67	33	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	49	40	7	5	169	36
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	49	40	7	4	160	36
Ikke dansk	50	33	8	8	12	0

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	85	15	213
Køn			
Mand	87	13	85
Kvinde	83	17	128
Aldersgruppe			
Under 20 år	40	60	5
20-39 år	79	21	63
40-59 år	87	13	55
60-79 år	88	12	81
80 år eller derover	100	0	9
Skema udfyldt af			
Patienten	84	16	208
Pårørende	-	-	3
Modersmål			
Dansk	85	15	199
Ikke dansk	75	25	12

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	8	50	31	12	26	6
Køn						
Mand	22	33	44	0	9	2
Kvinde	0	59	24	18	17	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	17	42	25	17	12	1
40-59 år	0	50	33	17	6	1
60-79 år	0	50	50	0	6	3
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	50	31	12	26	6
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	8	50	29	13	24	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1

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	51	28	16	6	192	17
Køn						
Mand	56	27	12	5	78	3
Kvinde	46	28	18	7	114	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	45	31	19	5	58	7
40-59 år	53	32	11	4	47	5
60-79 år	53	25	12	10	73	5
80 år eller derover	50	20	30	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	28	16	6	187	17
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	49	29	15	7	181	14
Ikke dansk	67	11	22	0	9	3

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	15	75	8	2	125	49
Køn						
Mand	22	69	9	0	54	13
Kvinde	10	80	7	3	71	36
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	80	0	0	5	0
20-39 år	8	81	11	0	37	17
40-59 år	21	68	4	7	28	17
60-79 år	13	77	11	0	47	14
80 år eller derover	38	63	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	15	75	8	2	121	49
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	15	74	9	2	117	46
Ikke dansk	14	86	0	0	7	3

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	41	7	1	214
Køn					
Mand	64	32	2	1	84
Kvinde	42	46	11	1	130
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	60	0	0	5
20-39 år	55	38	5	2	65
40-59 år	50	41	7	2	54
60-79 år	45	44	11	0	80
80 år eller derover	80	20	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	50	41	8	1	210
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	51	40	8	0	201
Ikke dansk	42	50	0	8	12

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	40	54	6	0	212
Køn					
Mand	45	52	2	0	82
Kvinde	37	55	8	1	130
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	60	0	0	5
20-39 år	42	55	3	0	64
40-59 år	39	52	7	2	54
60-79 år	37	56	8	0	79
80 år eller derover	60	40	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	40	54	6	0	207
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	40	53	6	1	198
Ikke dansk	42	58	0	0	12

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	73	27	164	48
Køn				
Mand	85	15	66	17
Kvinde	64	36	98	31
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	2
20-39 år	76	24	50	15
40-59 år	64	36	42	12
60-79 år	75	25	61	18
80 år eller derover	88	13	8	1
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	160	48
Pårørende	-	-	3	0
Modersmål				
Dansk	73	27	155	44
Ikke dansk	63	38	8	4

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	16	71	12	1	122	26
Køn						
Mand	28	67	6	0	54	9
Kvinde	6	75	18	1	68	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	11	76	11	3	38	9
40-59 år	7	81	11	0	27	10
60-79 år	19	65	15	0	52	5
80 år eller derover	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	16	71	13	1	119	25
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	16	71	12	1	116	25
Ikke dansk	0	80	20	0	5	1

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	56	7	1	214
Køn					
Mand	45	51	5	0	85
Kvinde	31	59	8	2	129
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	60	0	0	5
20-39 år	37	57	3	3	63
40-59 år	39	54	6	2	54
60-79 år	35	55	10	0	82
80 år eller derover	30	60	10	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	36	56	7	1	210
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	37	55	7	1	202
Ikke dansk	18	73	0	9	11

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	14	79	7	0	29	13	173
Køn							
Mand	14	71	14	0	14	7	64
Kvinde	13	87	0	0	15	6	109
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	3
20-39 år	20	80	0	0	10	5	50
40-59 år	-	-	-	-	1	2	51
60-79 år	7	79	14	0	14	5	62
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1	7
Skema udfyldt af							
Patienten	15	78	7	0	27	13	170
Pårørende	-	-	-	-	1	0	2
Modersmål							
Dansk	13	79	8	0	24	12	165
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	7

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	66	13	6	82	133
Køn						
Mand	15	70	15	0	33	51
Kvinde	14	63	12	10	49	82
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	3
20-39 år	11	53	16	21	19	46
40-59 år	19	56	19	6	16	37
60-79 år	10	79	10	0	39	43
80 år eller derover	17	67	17	0	6	4
Skema udfyldt af						
Patienten	15	65	14	6	80	131
Pårørende	-	-	-	-	1	2
Modersmål						
Dansk	13	66	14	6	77	125
Ikke dansk	-	-	-	-	4	8

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	48	52	163	53
Køn				
Mand	64	36	66	18
Kvinde	37	63	97	35
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	1
20-39 år	41	59	51	14
40-59 år	42	58	43	12
60-79 år	56	44	57	24
80 år eller derover	63	38	8	2
Skema udfyldt af				
Patienten	48	52	159	52
Pårørende	-	-	3	0
Modersmål				
Dansk	48	52	153	49
Ikke dansk	44	56	9	3

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	46	54	149	65
Køn				
Mand	63	37	59	24
Kvinde	36	64	90	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	43	57	47	18
40-59 år	46	54	39	15
60-79 år	53	47	55	25
80 år eller derover	33	67	6	4
Skema udfyldt af				
Patienten	46	54	146	64
Pårørende	-	-	2	1
Modersmål				
Dansk	47	53	139	62
Ikke dansk	22	78	9	3

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	56	44	135	81
Køn				
Mand	74	26	58	26
Kvinde	43	57	77	55
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	54	46	41	24
40-59 år	57	43	37	18
60-79 år	60	40	50	31
80 år eller derover	60	40	5	5
Skema udfyldt af				
Patienten	55	45	132	79
Pårørende	-	-	2	1
Modersmål				
Dansk	57	43	129	73
Ikke dansk	40	60	5	7

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	69	31	124	89
Køn				
Mand	77	23	53	30
Kvinde	63	37	71	59
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	3
20-39 år	81	19	37	27
40-59 år	61	39	33	21
60-79 år	68	32	47	34
80 år eller derover	67	33	6	4
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	121	87
Pårørende	-	-	2	1
Modersmål				
Dansk	69	31	117	82
Ikke dansk	67	33	6	6

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	57	35	6	2	197	17
Køn						
Mand	74	21	4	1	76	9
Kvinde	47	44	7	2	121	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	63	28	8	0	60	4
40-59 år	52	40	6	2	50	4
60-79 år	57	38	6	0	72	9
80 år eller derover	60	20	0	20	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	35	6	2	193	17
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	57	35	6	2	185	17
Ikke dansk	64	36	0	0	11	0

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

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			27
Kommunikation og information			6
Kontaktperson			7
Kvalitet i behandling			15
Pleje			7
Relationer til personale			11
Ventetid			8

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Afd. V	Modtagelsen
2	Travl dag.	God
3	Venlig og positiv.	Virkelig god
3	Venlig og positiv.	Virkelig god
6	Jeg ventede i tre timer og blev ikke oplyst om hvorfor. Måtte selv henvende mig, før jeg fik nogen form for information. Selve samtalen med læge NN tog to minutter. Jeg ventede i tre timer på to minutter!!!	Virkelig dårlig
8	Kun positive betragtninger. Smilende lægesekretær, der viste mig vej til, hvor jeg skulle vente.	Virkelig god
9	Jeg mødte op og blev sendt igennem [] effektivt.	God
10	Det var udmærket, ikke prangende.	God
15	Ambulatoriet er igen blevet flyttet, og venteværelset er åbenbart fejlplaceret på den forkerte side af gangen og benyttes ikke.	God
17	Det svinger.	God
18	Nej.	God
19	Venligt, imødekommende personale.	Virkelig god
20	Modtagelse var ok. Lidt ventetid. Fin samtale med lægen, men opfølgning af det lægen ordinerede gik helt galt.	God
26	Lang ventetid.	Dårlig
31	Professionel.	Virkelig god
32	Hvis man så bliver indkaldt til konsultationen af ens kontaktsygeplejerske/kontaktperson, vil man føle sig tryk og velkommen.	God
34	Sød og smilende modtagelse. Men var ventet og følte sig velkommen!	God
39	Både læger og sygeplejersker ar altid i rigtig godt humør.	Virkelig god
49	Søde og venlige. Opmærksomme og hurtige :-)	Virkelig god
51	NN, der sidder i receptionen, giver altid en god service. Hun kendes ens navn og fortæller kort, hvilket sted man skal hen, og hvor længe man kan forvente, der går.	Virkelig god
52	Afdeling V har en af de bedste sekretærer på/i hele sygehuset. Hun har været der i mange år [], og fortjener super meget ros. Kan desværre ikke huske hendes navn, men hun er der altid og hjælper above and beyond med alt hun kan.	Virkelig god
53	Søde hjælpsomme mennesker.	Virkelig god
59	Ambulatoriet var flyttet, uden at jeg var orienteret, hvorfor jeg var tæt på at komme for sent, og så i regnvejr.	God
60	Nej, ingen.	Virkelig god
63	Smilende og imødekommende velkomst. (Jeg har været der adskillige gange tidligere). Noget nyt og anderledes var at få stukket en såkaldt indkaldebrik i hånden. Den skulle lyse op, når det var tid at gå til undersøgelsesstuen. Det virker MEGET upersonligt!!! Heldigvis kom min velkendte læge NN mig i møde...	Virkelig god

✎ 64	Almindeligt 'indtjek'.	God
✎ 66	Receptionisten er MEGET langsom, altid. Eksempel: Står klar med mit sygesikringskort. Siger mit fornavn/efternavn samt mødetidspunkt. Hun vil ikke se sygesikringskortet, men leder i stedet for i LANG tid i systemet. Til sidst vil hun se kortet alligevel, finder mig med det samme, skældte mig lidt ud over, at hun ikke kunne finde mig før, da jeg ikke havde sagt mit mellemnavn! Hun har også undladt at fortælle, I flyttede afdeling [og] at jeg skulle gå til en anden bygning.[] Det var en sygeplejerske, der fandt mig, tilfældigt og for sent.	Dårlig
✎ 68	Meget imødekommende og hjælpsomt personale.	Virkelig god
✎ 73	Jeg var lidt forvirret, om jeg var det rigtige sted henne, da det var et nyt sted, fra sidst jeg var der. Det udtrykte jeg over for kvinden ved modtagelsen, som bekræftede på en meget venlig måde, at det var der, jeg skulle være. Hun forklarede klart og tydeligt det nye system for indkaldelse hos lægen, og hvor jeg skulle henne for at vente. Og hun gjorde det hele med et smil. Det satte jeg pris på.	Virkelig god
✎ 74	Jeg havde et brev med mødetid [om morgenen]. Ambulatoriet sagde, at jeg først havde en tid [om eftermiddagen].	God
✎ 75	Det virkede uorganiseret.	Dårlig
✎ 78	De er rigtig søde og byder en velkommen med det samme, man træder ind.	Virkelig god
✎ 81	Det ville være dejligt med en oversigt over ventetid. Så kunne man gå en tur, få en kop kaffe osv.	God
✎ 83	En mere smilende og imødekommende sekretær ville være ok. Førrige gang, jeg var der, følte jeg mig mere velkommen.	God
✎ 87	Nej, den var meget almindelig.	God
✎ 92	Jeg synes, at det gik hurtigt med at blive modtaget og tjekket.	Virkelig god
✎ 93	Flinke og rare mennesker.	Virkelig god
✎ 94	Meget utilfredsstillende forløb. Ingen tovholdere, ingen..	Uoplyst
✎ 95	Hver gang jeg ankommer på afdelingen, føler jeg mig virkelig tryk, da det er de samme mennesker, jeg bliver undersøgt/behandlet af, hvilket gør en stor forskel, når man er syg.	Virkelig god
✎ 96	Den kunne godt være en anelse mere "varm".	God
✎ 97	Der var tydeligvis travlhed på afdelingen. Havde ondt af, at personalet havde så travlt.	God
✎ 102	Altid venlige, når man melder sig.	God
✎ 103	God idé med briksystemet, når man møder.	Virkelig god
✎ 106	Var lidt i tvivl om, hvor jeg skulle melde ankomst.	God
✎ 107	Modtagelsen var ikke bemanded ved ankomst, der dukkede dog en op i løbet af fem til ti minutter.	God
✎ 116	Jeg skulle finde ambulatoriet, havde ikke fået oplyst, at det var flyttet. På min indkaldelse stod den gamle adresse.	God
✎ 118	Jeg bliver altid mødt med smil og interesse af de to sygeplejersker og den læge, der tilser mig.	Virkelig god

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afd. V	Fejlhåndtering
1	For meget ventetid. Personalet forstod ikke, ventetiden er skrækkelig, når man ikke har spist siden dagen i forvejen!	Uoplyst
7	Jeg fik at vide af en læge, at et tal var faldet, hvilket var godt, men da jeg så kom i ambulatoriet på grund af yderligere forværring, viste det sig, at det tal, jeg var informeret om, var faldet, var "rettet" tilbage til udgangspunktet, hvilket var et meget kritisk tal, uden jeg fik besked herom. Dvs. at jeg i princippet gik i 14 dage med forkert svar.	Dårligt
10	Jeg oplevede, at forskellige mennesker var uenige/usikre på, hvad der skulle ske, hvad jeg fejlede. Ved ikke, om det er en fejl, men det gjorde indtryk, og jeg blev ked af, at jeg gang på gang mødte på til uforberedt personale.	Godt
12	Ved ikke, om det er en decideret fejl, men jeg måtte selv ringe og høre, om jeg egentlig ikke snart skulle til scanning, hvor de sagde, at det var en fejl, jeg ikke var blevet indkaldt.	Godt
13	Manglende kontrol af medicinliste.	Uoplyst
19	Det blev glemt at tage en blodprøve [], inden min remicadebehandling, men dette løste vi, og jeg fik en ny tid få dage senere. Så det var fint.	Virkelig godt
20	Lægebesøget forløb, som jeg forventede, med god information og dialog. Samtalen bagefter med plejepersonalet, angående bestilling af prøver, scanning og medicin var ikke eksisterende, og senere kom det med post, og det var forkert. Har lige fået taget blodprøver, som var bestilt to gange, og måtte selv ringe for at få det aftalt rigtigt.	Godt
23	Man havde glemt at bestille medicinen.	Godt
30	Jeg var til lægesamtale. Det føltes, som om lægen ikke vidste, hvem jeg var, og hvad jeg var der for. Ved mine spørgsmål skulle de undersøges på pc eller i journalen. Det følte jeg ikke, jeg fik noget ud af. Det virkede meget uforberedt.	Uoplyst
32	Jeg kom ikke ind til den læge, som jeg var blevet lovet. Lægen (som jeg ikke konsulterede) skulle have vurderet, om et nyt behandlingsforløb var bedre end det tidligere. Set i det lys er ventetiden ikke forbi endnu, og den slutter først om et nogle dage. Jeg er blevet tilbudt en telefonkonsultation af den læge, som jeg skulle have været behandlet af.	Dårligt
35	Mine tider var ikke skrevet op, så det passede ikke med det, jeg fik at vide og det, i havde skrevet ned.	Godt
42	Jeg skulle til samme undersøgelse to gange.	Godt
43	Jeg blev informeret om, at jeg skulle komme til ambulatoriet [tidligt om morgenen], da der stod i et brev fra ambulatoriet, at jeg skulle komme om formiddagen. Blev ringet op af ambulatoriet på selve undersøgelsesdagen og blev bedt om at komme hurtigst muligt [senere på morgenen]. Det var lidt indviklet for mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
46	Diagnosen var ikke opdateret. Lægen/professoren havde ikke læst journalen.	Godt
47	Jeg har fået foretaget kikkertundersøgelse to gange i løbet af et år. Det kunne jeg have undgået, hvis der var blevet taget flere prøver første gang. Som ikke-fagperson undrer jeg mig også altid over, hvordan samme undersøgelse kan vise to forskellige svar, når mine blodprøver altid har været positive!!	Dårligt
48	Ved første besøg var edb'en nede, hvilket gjorde det svært for lægen. Efter første telefonsamtale fik jeg et brev med, hvordan medicinen skulle tages. Havde fået at vide en tablet tre gan-	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

- ge, i brevet stod tre tabletter en gang daglig.
- 52 Ikke så meget fejl som [problemer med at forstå lægen]. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 56 Ofte var blodprøver ikke i systemet, når jeg havde planlagte blodprøver. Godt
- 58 Recepten til medicin rækker ikke til næste besøg/aftale. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 67 Et år gamle svar på nye prøver. Speciallæger med vidt forskellige meninger om samme problemer. Skiftede meninger mindst fem-seks gange. Virkelig dårligt
- 74 Alt for lang ventetid. Dårligt
- 75 - Sygeplejersken der spurgte, om jeg var under behandling med medicin, kendte ikke SA-DOSTATIN, som jeg får hver [måned]. Og det fremgår ud af min journal!?
- Jeg skulle efter en times forløb drikke et glas vand, som allerede stod på et bord (uden låg!) på den stue, hvor jeg blev gjort klar, og hvor der lå en [] mand og hostede.
- 77 Fik forskellige oplysninger ved de forskellige samtaler med lægerne. Uoplyst
- 79 []. Mine to senere forløb med læge NN har været helt i top. Men [ved] mit første besøg, mødte jeg en [] læge, som ikke kendte til [sygdommen] og ikke havde sat sig ind i noget. Heller ikke at svarene fra prøverne ikke var kommet! Så min mand og jeg kom forgæves. Vi havde begge måtte flytte MEGET vigtige møder/rejser og var derfor godt ærgerligt. Fejlen: At ulejlige os, når der ikke var noget at tale om. Dårligt
- 80 Jeg oplevede, at sygeplejersken ikke helt havde styr på, hvad jeg skulle have bestilt tid til, men det var ok, jeg fortalte hende det. Godt
- 82 Dette gælder ikke en enkelt konsultation, men flere kontakter med ambulatoriet og i forbindelse med blodprøvetagning. Der har i lang tid været problemer med at bestille ny recept. Når man kontakter ambulatoriet telefonisk glemmes recepten, så man flere gange må tage kontakt, før recepten bliver lavet. Det er min fornemmelse, at der er nogle processer, som ikke er på plads, eller læger som springer for meget rundt i opgaver, og dermed glemmer. Når man får en ny tid til kontrol, bliver der sat tidspunkter for, hvornår man fx skal have taget blodprøver. Når dagen så kommer, har jeg mange gange oplevet, at blodprøver ikke er bestilt, og jeg så skal gå fra Bylaboratoriet, hen til ambulatoriet, vente på sygeplejerske, forklare problemet, få dem til at finde oplysningerne og så bestille blodprøver. Derefter skal jeg igen ned i Bylaboratoriet, trække nyt nummer og så få taget prøverne. Dette scenarium er sket gentagende gange. [] Ved ny medicin, som ikke er tilskudsberettiget, hvor der skal ansøges om tilskud til medicinen, har der sidste gang været så store problemer, at jeg selv blev nødsaget til at kontakte den administration, som står for godkendelserne, da jeg gentagende gange var blevet forsikret af flere læger og lægesekretærer, at ansøgningen var sendt af sted. Min forståelse er, at ved kontakt til ambulatoriet blev det glemt gentagende gange, hvor det til sidst lykkedes en at sende ansøgningen, efter de havde genfundet min journal, som var blevet væk. Jeg husker ikke den eksakte periode dette stod på, men jeg er ret sikker på, at det var flere måneder. Jeg er blevet ringet op af sygeplejersker, som mente at mine undersøgelser viste, at jeg havde det enormt skidt, og derfor skulle have en hurtig tid for at snakke med lægen. Dette er vel og mærket et stykke tid efter, jeg fik at vide, at man ikke lige kunne finde min journal.. Da jeg så kommer ind til konsultation med lægen, kan han fortælle, at min sygdom er i bero, og det ikke har set finere ud nogensinde. Så her står min forståelse af, når jeg en uge før hører en sygeplejerske fortælle, at det står så slemt til, og ugen efter hører, at det går rigtigt godt. I de papirer jeg får med, ligger et blå notepapir klistret på med journalmangler, og da jeg spørger sygeplejersken, siger hun, at den har aldrig været væk, ikke så vidt hun ved af. Efter den oplevelse har jeg en fornemmelse af, at det slet ikke var min journal, sygeplejersken kiggede i, da hun ringede og fortalte, hvor skidt det stod til. Som jeg startede med, så virker det til, at der er processer, som ikke virker, eller som ikke er implementeret på ambulatoriet. Min sidste konsultation gik fint, og det gjorde blodprøverne også, man kan håbe, de er ved at få styr på det.
- 85 Var mødt op til undersøgelse, fastende, men blev sendt hjem igen. Dårligt
- 87 Jeg oplevede, at man gav min forkert besked om noget medicin, jeg skulle have, men jeg blev så ringet op for at rette fejlen. Godt

- ✎ 88 Sidst jeg var i ambulatoriet, var 'min egen' læge ikke til stede. Det var/er ofte en dårlig oplevelse med en læge, [der er svær at forstå]. Uoplyst
- ✎ 90 Vi var to med samme fornavn som skulle til samtale lige efter hinanden. Lægen bytte desværre om på os! Kaldte den anden patient ind til samtale om min journal/mit forløb. Virkelig dårligt
- ✎ 94 Fik at vide, jeg havde en alvorlig gen-fejl, men efter at have drøftet alt omkring fremtidsudsigter havde hun læst forkert. Jeg havde IKKE genet. Meget uforberedt samtale fra den læge. Uoplyst
- ✎ 95 En enkelt gang fik jeg forkert medicin, dog ikke noget skadeligt. Det skal siges, at det var ikke personalet skyld, men det firma der står for forsøget. Virkelig godt
- ✎ 107 Der gik over et år, fra jeg var til konsultation, og det nærmere forløb blev aftalt, til jeg fik den aktuelle undersøgelse. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- ✎ 108 Misinformation i forhold til, hvorfor jeg var i dette forløb. Jeg var henvist af egen læge og har på ingen måde selv bedt om at skulle i dette forløb på sygehuset. Da jeg var til den sidste samtale, var det hos NN []. Hun behandlede mig meget dårligt. Jeg vil opfordre jer til at kontakte den sygeplejerske, der også var tilstede under samtalen. NN talte meget grimt til mig, og jeg sagde flere gange fra, da jeg ikke mente, hun skulle/kunne tale til mig på den måde. Hun mente, at jeg spildte hendes tid osv. Jeg kan oplyse, at jeg tidligere i mit forløb har haft god kontakt med en [anden] læge []. Vi havde den samme indgangsvinkel til det, og det betød bl.a., at han ønskede at [hjælpe mig bedst muligt]. Jeg kan samtidig oplyse, at NN ikke sørgede for, at informere mig om, at hun havde afsluttet mit forløb og slettet den næste tid, jeg havde. Heldigvis var jeg forhindret i at møde op på datoen og fik oplysningen om, at mit forløb var afsluttet, da jeg ringede for at flytte tiden. Det er simpelthen uacceptabelt at behandle folk på den måde.
- ✎ 118 Simpel fejl med hvor meget medicin, jeg skulle have med hjem, så jeg havde til næste møde. Vi løste det ved, at jeg kom forbi og hentede det sidste, jeg skulle bruge, så intet problem. Godt

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Afd. V	Samlet indtryk
3	Særdeles omhyggelig undersøgelse, hvor jeg løbende blev orienteret om undersøgelsens forløb.	Virkelig godt
8	Det er acceptabelt, at der er ventetid. Det er jo ikke alle patienter, der tager samme tid, og det er jeg fuldt ud indforstået med og har altid en god bog med :-)	Virkelig godt
9	Tilfreds. Føler, mine ønsker blev hørt.	Godt
17	Synes, at kontaktlægen er blevet skiftet en del, selvom jeg fik en specifik pga. graviditet. Ikke helt tilfredsstillende.	Godt
18	Nej slet ikke.	Godt
20	Jeg synes, det nye venteværelse er uhensigtsmæssigt. Alt hvad sekretæren og sygeplejersker på kontoret [siger], kan høres af dem, der sidder på gangen. Jeg har ikke behov for at høre det.	Dårligt
21	Det er rart altid at komme til samme læge. Kender hinanden og konsultationen gøres kortere.	Godt
25	Jeg er generelt meget taknemmelig over personalets måde at være på; generelt meget søde og imødekomende. Jeg har nogle gange måttet ringe til dem lidt akut og bede om råd og vejledning m.v., og de har altid sørget for, at jeg blev kontaktet samme dag af en sygeplejerske, som så har koordineret med en læge osv. Eneste "ubehag" har været, at man uundgåeligt skifter læge fra gang til gang, og det kan give én lidt en oplevelse af, at overblikket over forløbet går tabt (bortset fra mit eget overblik over det). Uanset dette, er jeg godt tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
28	Det hjælper, når det er en af lægerne NN på afdelingen, der fører ordet.	Dårligt
32	Der mangler overblik i min behandlingssituation, ligesom der mangler en, der tager ansvar og styring. Derfor sker der for mange fejltagelser og dermed en fordyrende behandling for både samfundet og patienten.	Dårligt
34	Intet fokus på livsstil (rygning/kost/motion/alkohol), trods den store betydning, det har/ville have for mit sygdomsforløb.	Godt
39	Nu er det lidt svært at sige noget om venteværelset, da der slet ikke er noget venteværelse, der hvor jeg kommer. Gør ikke så meget, da der sjældent er ventetid.	Virkelig godt
45	Altid venligt og smilende personale, der også synes at have et godt forhold indbyrdes.	Virkelig godt
52	Afdelingen flytter meget rundt og ændrer arbejdsrutiner, hvilket af og til fører til, at ting bliver glemte/overset.	Virkelig godt
54	Fortsat en god arbejdslyst!	Godt
60	Jeg bliver rigtig godt behandlet []. Næsten samme læge NN hver gang.	Virkelig godt
62	God behandling på afdeling.	Virkelig godt
63	Jeg er multipatient med [adskillige alvorlige sygdomme]. Afdeling V er god til at samarbejde med de andre specialister.	Virkelig godt
64	Jeg er særdeles godt tilfreds med den behandling, jeg modtager fra min faste kontaktlæge i ambulatoriet. Det kan vist ikke gøres bedre.	Virkelig godt
66	Det er utrygt og frustrerende at møde en ny læge hver eneste gang, man skal til undersøgelse. Senest var det læge NN. Jeg havde en fornemmelse af, at han grinede af mig for sig selv. Jeg forstod ham ikke, han hørte dårligt efter, hvad der blev sagt. Jeg havde flere spørgsmål end svar, da jeg gik. Sygeplejersken var til gengæld sød og hjælpsom.	Godt

✎ 68	Jeg oplevede, at der opstod en misforståelse mellem lægen på afdeling og læge NN på andet sygehus.	Godt
✎ 70	Jeg er meget glad for min læge NN, og når jeg har møder med ham, får jeg al information, og der er styr på det. De andre læger er rigtig søde, men føler ikke, de ved lige så meget som NN eller kan hjælpe mig lige så godt. Jeg fik en gang at vide af NN, da jeg havde maveproblemer, at jeg skulle ringe ind, hvis mine kramper tog til, og jeg fik blod i afføring og feber. Det skete, og jeg ringede ind, da min feber var aftagende, men fik at vide, at sådan noget skulle jeg ikke ringe ind for. Jeg kunne se om det blev bedre, og ellers måtte jeg ringe et par dage efter. Forklarede, jeg havde talt med NN tidligere, men blev affejet. Det var skuffende, for jeg ringer bestemt ikke ind bare for at sludre, kun hvis jeg bliver i tvivl om det gælder [min sygdom]. Der var en gang, hvor jeg ventede i næsten en time, det er for lang tid for mig at vente. Jeg ved, der kan komme akutte ting, men når man ikke bliver informeret og skal på arbejde efter, så dur det ikke. Ellers er jeg glad for hjælpen med alt og føler mig meget sikker i hænderne på NN/er!	Godt
✎ 72	Jeg synes, de var flinke og hjælpsomme alle dem, jeg har snakket med.	Virkelig godt
✎ 73	Jeg havde en ny læge, men ingen forklaring hvorfor. Jeg var lidt nervøs, så spurgte ikke, hvorfor det var anderledes. Lægen havde vist læst min journal, så jeg følte mig alligevel tryk ved at snakke med hende, men undrede mig over, at min sædvanlige læge ikke var der.	Virkelig godt
✎ 77	Det er nogle super søde sygeplejersker, I har. Det skal I have ros for!	Godt
✎ 78	Jeg synes, at det har været rigtig godt, og de er søde og venlige. De tager sig godt af patienterne og vil kun en det bedste. Det er rart, at der er nogen, som kun vil det!	Virkelig godt
✎ 79	Mine to næste besøg, som vi ønskede var med en læge NN, har været meget fine, velforberedte, til tiden. God behandling.	Godt
✎ 80	Jeg har stort set altid en god oplevelse, så længe jeg er inde hos den samme læge. Sygeplejerskerne er altid søde til at svare på mine spørgsmål.	Godt
✎ 86	Jeg fik at vide klokken 12, at jeg ikke skulle have nogen leverbiopsi, havde fastet og var klar fra klokken otte. Synes nok, de kunne se på de nye tal før.	Godt
✎ 87	Ja, jeg synes, det er for lidt kommunikation med læger, man går jo og er nervøs over en lang, lang periode, og har brug for samtale. Det førte jo også til, at jeg i alt to gange fik manglende eller forkert besked angående ny medicin.	Dårligt
✎ 90	God idé med de små runde kaldere, udleveret ved modtagelsen i ambulatoriet.	Godt
✎ 93	Narkosen var ovenud flinke, særlig en lille [] pige, NN tror jeg, hun hed.	Virkelig godt
✎ 96	Jeg synes, de gør alt, hvad der står i deres magt for at gøre det bedste for en og lytter til, hvis der er noget, man ikke bryder sig om. I mit tilfælde udrensningen, har fået en anden []. Det er jeg blevet fri for. De finder alternativer, som man bedre kan klare. Stor ros til afdelingen.	Virkelig godt
✎ 97	Jeg fandt ud af, at der fandtes en gruppe af mennesker med min sygdom, som mødes. Det synes jeg godt, der kunne gøres bedre opmærksomhed omkring.	Godt
✎ 99	Jeg var hos NN, hvilket jo altid er godt, dog synes jeg ikke, at det er helt tilfredsstillende, at samtale med sygeplejerske nu foregår på 'ventegangen', hvor der ligeledes måles blodtryk og bliver spurgt om vægt og talt om, hvilke piller man nu mangler og lignende. Dog skal det siges, at sygeplejerskerne er venlige nok, men samtalerne er blevet lidt for 'offentlige'.	Godt
✎ 105	Fantastisk god.	Virkelig godt
✎ 106	Rigtigt dejligt personale.	Virkelig godt
✎ 108	Jeg håber ikke, at der er andre, der skal opleve det, som jeg var udsat for hos både NN og NN.	Virkelig dårligt
✎ 110	Jeg ringede ind og havde brug for vejledning. Det endte med, at jeg blev ringet op af en sygeplejerske, og jeg brugte [lang tid] på at trænge igennem til hende. Jeg følte ikke, at jeg blev hørt eller forstået. Hun snakkede uden om det, jeg mente, var mit problem og foreslog løsninger på problemet, jeg havde afprøvet meget længe. Jeg blev ikke klogere eller sat i forbindelse med nogen, der var mere kompetente til at hjælpe mig. Når det er sagt, så har jeg ellers kun	Godt

været tilfreds med forløbet.

- | | | | |
|---|-----|---|---------------|
| ✎ | 112 | Jeg synes, det er træls, at det næsten hver gang er en ny læge, man skal ind til, som ikke har kendskab til ens forløb og først skal læse journalen igennem. | Godt |
| ✎ | 118 | Det sidste år i Aarhus er jeg blevet behandlet rigtig godt. Jeg er blevet hjulpet til beslutninger, og det har i sidste ende givet pote. Jeg har haft to sublime sygeplejersker, der tog hånd om mig og lyttede, når jeg havde noget at sige. Det samme gjorde lægen. | Virkelig godt |


MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Afd. V	Samlet indtryk
8	Min sygdom kan man læse om på nettet, og det informationsmateriale, som afdeling V udsender i forbindelse med foretagelse af undersøgelser, er fyldestgørende.	Virkelig godt
9	Da jeg er kronisk patient, og flyttet hertil fra [udlandet], og blot har fortsat et godt sygdomsforløb, var det ikke nødvendigt med mere information.	Godt
11	Efter hver undersøgelse, jeg har fået foretaget, har jeg fået en skriftlig information om, hvad undersøgelsen har vist. Jeg har manglet skriftlig informationsmateriale om selve sygdommen og dens forløb.	Godt
15	Ingen information ved dette besøg. Har haft sygdommen i 19 år og er velinformeret.	Godt
18	Nej.	Godt
20	Jeg har intet skriftligt materiale modtaget.	Dårligt
25	Det var f.eks. rigtigt fint, at lægen ved den første undersøgelse havde en tegning af tarmen, hvor hun så kunne indtegne, hvor sygdommen sad. Generelt en behagelig grad af involvering i beslutningerne vedrørende min behandling også.	Virkelig godt
27	Samtale i gangen (venteværelset). Kan ikke høre, hvad der bliver sagt. Andre taler, meget uro.	Godt
28	Jeg oplever, at meget af informationsmaterialet er for overfladisk.	Dårligt
32	Der mangler sammenhæng i behandlingen af de sygdomme, der er i spil i min situation. Det er mit indtryk, at det lægefaglige samarbejde er mangelfuldt. F.eks. blev mine sko kasseret [] og nye blev fremstillet, fordi jeg ikke kunne formidle oplysning om, at ledhævelser kunne være årsag til, at skoene virkede for små. Det blev en bekostelig affære for alle parter.	Dårligt
34	Aldrig modtaget nogen former for materiale. Information hos lægen var okay.	Godt
35	Nej, har ikke fået særlig meget, og det, jeg fik, stod der meget i, som jeg ikke vidste noget om, som jeg havde spørgsmål til.	Godt
37	Har ikke fået noget informationsmateriale om min sygdom.	Godt
55	Pårørende er glad for materialet.	Virkelig godt
57	Det var rigtigt godt, at jeres diætist tog sig god tid til at tale med mig. Tror, det har gjort hele forskellen for mig.	Godt
63	Jeg er [pga. den diagnose jeg har] velkendt i afdeling V ambulatoriet på godt og ondt. Får den hjælp og støtte samt info, der er brug for, med jævnlige kontroller i form af fæces-analyser og blodprøver. Har mødt meget forståelse, nu også som cancer-patient, også selv om kræften ikke sidder i mave-tarm systemet.	Virkelig godt
69	Lægen snakkede ikke tydeligt, og det gjorde det besværligt at koncentrere sig.	Dårligt
72	Har modtaget mundtlig information, og den, synes jeg, har været udmærket. Ellers kan man jo bare spørge, og de er altid flinke til at svare eller finde ud af det.	Virkelig godt
73	Da dansk ikke er mit modersmål [], sætter jeg pris på, at de personaler, jeg snakkede med, tog tid til at forklare mig ting uden at blive sure over det. Jeg har før (i andre sammenhænge) oplevet, at jeg følte mig så genert over, at jeg ikke kunne forstå med det samme, hvad der blev sagt. At jeg tog af sted uden at forstå noget. Personalet på mit besøg var søde og tålmodige, så jeg følte mig som om, at jeg kunne bede om gentagelse eller dybere forklaring uden, at de ville være sure over det. Det betyder rigtig meget, især i en medicinsk sammenhæng.	Virkelig godt
76	Har selv fravalgt skriftlig information.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 80 Har ikke følt det nødvendigt at læse det, da informationen fra hospitalet har været god. | Godt |
| ✎ | 84 Jeg er en "erfaren" patient, og har derfor ikke brug for så meget information. | Virkelig godt |
| ✎ | 87 Det er fint forklaret i de breve, man får, hvad der skal foregå, men for nogle kunne jeg godt tro, at det måske var svært at forstå. | Dårligt |
| ✎ | 90 Jeg har ikke fået udleveret skriftlig information. Udmærket information mundtlig. | Godt |
| ✎ | 93 Nej. | Virkelig godt |
| ✎ | 96 Fik rigtig god information. Uanset om det er dårligt eller godt, får man det at vide, og det er nødvendigt. Fik en lidt dårlig information, og straks var min kontaktperson der og talte lidt med mig om det og forklarede yderligere. Tusind tak til NN, som er helt fantastisk. | Virkelig godt |
| ✎ | 97 Valgte ikke at sætte mig yderligere ind i min sygdom end den information, jeg havde fået mundtligt. Derfor har jeg slet ikke orienteret mig i det skriftlige materiale. Det valg tog jeg for ikke at sygeliggøre mig selv i unødigt grad. | Godt |
| ✎ | 100 Jeg har manglet lidt information om, hvad der skulle ske fremadrettet. Der er også stor forskel på, hvem man snakker med af lægerne. Nogle er er meget nede på jorden og til at snakke med, hvor de også forklarer godt, hvad der er sket, og hvad der eller skal ske. Andre gange er det en læge, man ikke rigtig forstår, og som bare hurtigt siger noget, hvorefter man er færdig med mødet, og ikke har fået noget ud af det. Jeg kunne godt tænke mig, at man blev tilknyttet en læge, som man snakkede med hver gang, hvis det er et længere forløb. Det ville hjælpe mig meget. | Godt |
| ✎ | 106 Manglede lidt information efter undersøgelsen. Manglede bare en kort kommentar. | Virkelig godt |
| ✎ | 113 Jeg har fået meget forskellig information. Mit første besøg var godt og tilfredsstillende, men [til] de næste samtaler blev der sagt direkte modsætninger til, hvad jeg først havde fået af vide. Ligeledes har jeg aldrig modtaget information om den medicin, jeg har fået! | Godt |
| ✎ | 115 Jeg har ikke fået noget materiale, så jeg kan ikke vurdere det. | Godt |

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Afd. V	Samlet indtryk
17	Synes desværre nogle gange, jeg er gået fra konsultation og været mere forvirret end før og ked af det, fordi jeg ikke synes, de har hørt, hvad jeg har sagt eller haft tid til at lytte til, hvordan jeg har det.	Godt
18	Vil gerne få tilstrækkelig information fra ambulatoriet om motions betydning for mit helbred.	Godt
20	Jeg var utryk ved, at jeg ikke kendte planen for prøver, scanning og kontrol fremover, da jeg tidligere har oplevet, at hvis det ikke bliver ordnet, mens jeg er der, sker der fejl. Det gjorde der også denne gang. Den sygeplejerske, som var der, kunne/måtte ikke booke, og ville ikke spørge andre om hjælp. Ikke godt nok. Medicin skulle sendes [] det glippede også, måtte [].	Dårligt
30	Om der har været henvendelse til hjemmeplejen, ved jeg ikke noget om. Har ikke hørt fra hjemmeplejen.	Godt
32	Det største problem opstår, når det ikke er den samme læge, man har kontakt til fra gang til gang. Det resulterer i mangelfuld information til egen læge og til alle øvrige implicerede vedrørende behandlings- og sygdomsforløbet.	Dårligt
34	Er rimeligt selvkørende. Ellers tror jeg, at det ville være svært at være kronisk syg.	Godt
36	Jeg fik viden om proteiners gode virkning i kosten.	Godt
38	Jeg mangler at der er mere fokus på særligt kostens betydning for min sygdom. Nogle forekommer decideret uinteresserede i sammenhængen og gider nærmest ikke tale om det, når jeg spørger. Men jeg ved jo, at nogle er interesserede og ved meget om det. Andre vil gerne bare hælde noget medicin i mig. Her mangler jeg en bred forankring blandt personalet.	Godt
50	Jeg blev ringet op af en læge, som fortalte mig, at alt var normalt. Havde ikke ret mange yderligere kommentarer eller henvisninger til videre behandling. Har ikke talt med egen læge endnu.	Godt
55	Øget bevilling til rengøring og tøjvask fungerer meget dårligt.	Virkelig godt
63	Nej.	Virkelig godt
64	Jeg har aldrig kontakt med min praktiserende læge. Mit helbredscheck foregår på Ambulatorium V hver anden måned. Det fungerer helt optimalt og er særdeles omkostnings-effektivt, både for sundhedssektoren og mig.	Virkelig godt
66	Jeg har været igennem mange besøg på hospitalet, og det er igennem mange år, og det har ofte været en god oplevelse, men her på det sidste især, har jeg oplevet flere ting, som er frustrerende.	Godt
67	Fik at vide, at det lægerne selv var overbevist om, var en kræftknode: Bare gå hjem, så den kan vokse sig endnu større de næste tre måneder (skete to gange).	Virkelig dårligt
80	:-)	Godt
82	Første kommentar burde dække over denne også.	Dårligt
87	Ja, det er en svær tid, fordi man ikke får talt med en læge, så man kan stille nogle spørgsmål. Sygeplejersker og lignende gør jo bare det, de skal og kan ikke udtale sig om noget som helst.	Dårligt
101	For mange skiftende læger.	Virkelig godt
102	Jeg er til kontrol hvert halve år []. Jeg kommer derud og taler med min læge (får min medicin med hjem). Så jeg har kun kontakt med sygeplejersken, der giver mig ny tid og udskriver piller til mig. Men er rigtig godt tilfreds med mit forløb.	Godt
107	Sygeplejepersonalet var rigtig søde og imødekommende.	Godt

-  118 Skulle der opstå problemer i forløbet mellem besøg, blev jeg opfordret til at ringe, og jeg fik altid svar, hvis jeg havde et problem, vi kunne løse sammen. Virkelig godt

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V

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

ID	Kommentarer - Afd. V	Samlet indtryk
4	Alt i alt meget tilfreds med forløbet, men stor utilfredshed med den meget lange ventetid begge gange. [Ventetid]	Godt
5	Søde sygeplejersker, som virker oprigtigt interesserede i deres patienter. Dejligt at kunne genkende dem fra gang til gang. Kunne være rart, at komme ind til samme læge hver gang. Har næsten haft en ny ved hvert besøg. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
8	Det er pressede forhold. Man sidder på en stol på gangen og venter ud for det rum, man skal behandles i, men trods alt bedre forhold i den nye bygning end den var før. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Godt ventesystem med brikken, som varsler din tur hos lægen. [Fysiske rammer]	Godt
14	Ventetiden er alt for lang. I al den tid jeg har gået på ambulatoriet, har jeg skulle vente alt for lang tid. [Ventetid]	Godt
15	Venteværelset fungerede ikke, da det åbenbart er fejlplaceret. Men ventetid på gangen er fint for mig. Synes måske, at brikken med lys for indkaldelse er lidt smart og motorvejs restaurant agtigt. Håber snart, at ambulatoriet finder sin plads og indretning på Aarhus Kommunehospital, da der er flyttet meget rundt i de seneste år. [Fysiske rammer]	Godt
16	Undgå at ventetiden bliver for lang, dvs. over 30 minutter (skal jo passe ind i min hverdag også og skal tilbage på arbejde). [Ventetid]	Godt
17	Informationen/sekretærerne er altid venlige! Lægerne burde fokusere mere på at lytte til den enkelte patients tanker, følelser og helbred frem for bare at hurtiggøre konsultationen og komme videre i snakken med patienter. De må tage patienten mere seriøst!! [Relationer til personale]	Godt
20	Det er meget lyd, så når man sidder på gangen, kan man høre alt, hvad sekretæren og personalet snakker med patienten om, når dørene er åbnet til kontorerne. Jeg har ikke brug for at høre om andre og er ikke interesseret i at høre om andre. Til samtaler med lægerne er det ok. [Fysiske rammer]	Dårligt
21	Bedre venteværelse. Sad på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
22	Kontaktsygeplejerske til alle patienter, så man også ved, hvem man kan henvende sig til. [Kontaktperson]	Dårligt
24	Venteværelset, en lang gang med meget trafik kunne være "venligere". Der foregik rengøring, kørsel med kørestole m.v., mens jeg sad og ventede. [Fysiske rammer]	Godt
25	Særligt godt er imødekommenheden og venligheden hos personalet, selv når det er åbenlyst at de har travlt. Særligt godt er også graden af involvering i forhold til behandlingsplanen. Om muligt ville det selvfølgelig have været dejligt, at undgå lange ventetider. Til den første undersøgelse ventede jeg f.eks. over en time, og det var ikke så rart. Men jo heller ikke nogen katastrofe, og jeg var informeret på forhånd om den mulige ventetid. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
28	Generelt er jeg ikke særlig tryk ved at komme på V-ambulatoriet. Jeg har desværre haft alt for mange dårlige oplevelser de sidste par år. Kommunikationen er elendig, og det er meget per-	Dårligt




- sonafhængigt, også om man får en ordentlig behandling. Det hjælper at få en af lægerne NN som fast kontaktperson. Det måtte jeg selv bede om for [flere måneder] siden. Men sådan burde det ikke være.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]
- 29 Ikke kikkertundersøgelsen, som forgik ca. en måned tidligere. HER VAR ALT PERFEKT! Godt
- 32 Der mangler en diætist med særligt kendskab til andet end personer med spiseforstyrrelser. Det er også meget vigtigt, at det er den samme læge, der behandler en fra gang til gang, især når nye behandlingsforløb er sat i gang. Som patient oplever jeg, at kaptajnen mangler, og at styrmanden er til fagligt møde. Afkrydsningskemaet og blinkindkaldelsesapparatet er med til at forringe følelsen af, at det har en mening at komme på afdelingen.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Dårligt
- 33 Jeg fik en fin behandling og en god snak især med NN. Hun var fin at snakke med.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
- 34 Venteværelse? Har oplevet forbedret (nedsat) ventetid i de sidste år. Godt
- Tilbud om sygeplejekonsultationer med fokus på livsstil, evt. i forlængelse af lægekonsultationen.
[Fysiske rammer, Ventetid]
- 35 Den læge, som jeg har nu, er virkelig god! Men havde en læge tidligere, som jeg virkelig havde det dårligt med og fik virkelig dårlig behandling.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
- 40 Der er intet venteværelse. Man sidder på gangen. Det er en dårlig ide. Uoplyst
- 41 Flere siddepladser. Ellers kun ros!
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 44 Toiletterne var meget beskidte! :-(.
[Fysiske rammer] Godt
- 50 Dog lå toilettet meget langt fra undersøgelsesrummet.
[Fysiske rammer] Godt
- 51 Jeg er kommet i U-ambulatoriet i mange år og føler mig tryk ved at komme der. Jeg synes dog, at der mangler et decideret venteværelse, som der var, da det lå i forbindelse med en anden afdeling. På den anden side er det rigtigt fint, at laboratoriet ligger så tæt på, hvis der er behov for flere prøver.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Godt
- 52 Igen særlig ros til sekretæren. Generelt er personalet også rigtigt gode til at være flinke/hjælpsomme og imødekomende, hvilket jeg synes er imponerende med de forhold og forventninger, de ofte sættes under.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 54 Det er bare super! Godt
- 55 Omsorgen var meget høj.
[Pleje] Virkelig godt
- 56 Inddrage kosten mere i behandlingen . Det har været ikke-eksisterende. Virkelig godt
- Har haft dårlig oplevelse af samarbejdet på tværs af afdelinger/faggrupper , hvor jeg mere eller mindre blev opgivet.
[Kvalitet i behandling]
- 60 Lidt for meget konsultationssnak på gangen måske, det er personlige ting.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 61 Der er stort set altid ventetid. Det er ikke unormalt at vente minimum en time. Ofte venter jeg længere tid, når jeg skal til samtale.
[Ventetid] Virkelig godt

63	V Ambulatoriet er for nylig flyttet i andre lokaler. Venteværelset er virkelig trist og træls. Det er IKKE et værelse under de nuværende forhold, men bare en trist gang med en stolerække. Det er meget upersonligt med de der indkalde-brikker, hvor lægerne ikke behøver komme ud og kalde ind. Men det gjorde heldigvis min velkendte læge NN. TAK til ham! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
64	For mig handler det om en løbende kontrol af min sygdom [] samt behandlingen af denne, og det fungerer[], medicinsk-fagligt, fuldstændig optimalt på Ambulatoriet. Det er mig i øvrigt fuldkommen ligegyldigt, hvordan lokalet ser ud, og hvor jeg venter. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
65	Jeg oplever ofte ventetid og manglende information herom. Ligeledes møder jeg ofte ikke min kontaktlæge, og det er svært at huske hele sygehistorie og patientforløb i hovedet. [Kontaktperson, Ventetid]	Godt
66	Kunne godt bruge et venteværelse. Cafebipper er et sjovt/godt påfund.	Godt
69	Utilfreds med, at når man har en telefontid, ringer de i løbet af dagen. Så sider man fra kl. 8 om morgen til kl. ?? Sidst ringede de til mig kl. 15.30 en fredag, og jeg havde egentlig opgivet, at de vil ringe. Mener, at de godt kunne snæver det ind med en tid, så som måske kl. 8-12 eller kl. 12-16, så man ikke skal spilde hele dagen, da man jo godt nok er syg, men også prøver at have et liv. Og da det er en mave-tarm klink, kan de jo godt ringe tilbage 5-10 min efter, hvis de ikke lige får kontakt første gang. Det kunne jo være at patienten er på toilettet, det er trods alt patienter med mave lidelser. [Kommunikation og information]	Dårligt
71	HAR oplevet at have forskellige læger ved mine besøg på ambulatoriet ([er der med jævnt mellemrum]), hvor jeg selv skulle fortælle, hvad man skulle foretage af behandling. Har dog de sidste gange haft samme yderst dygtige læge! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
72	Jeg har ikke set efter rengøringen, men har nok opdaget det, hvis det har været dårligt. Jeg synes, at det er søde og rare mennesker de personer, som jeg har haft med at gøre, og de er altid hjælpsomme, hvis han spørger om noget. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
74	Måske skulle de informere skriftligt på grund af bedøvelsen. Det kan gøre det svært at huske. Have mere tjek på tidspunkter og informere om dette. Måske kunne en sms løse problemet. Lægelig behandling i top. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
75	Ventestolene er alt for lave og hårde, og befinder sig på et udsat hjørne med meget "trafik". [Fysiske rammer]	Godt
77	Kunne godt have brugt information om de blodprøver, der blev taget, så man vidste, om man skulle ringe til jer eller egen læge. Der blev jeg lidt forvirret. [Kommunikation og information]	Godt
78	Det var særlig godt, at de alle var smilende og kom med positiv energi. Det gør en mere tryk at være der og inde til samtalerne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
81	Der er ikke et decideret venteværelse. Man sidder på gangen, lidt træls. Der er få toiletter, i betragtning af, at det er mave-/tarmpatienter, der kommer der. [Fysiske rammer]	Godt
83	Læger og sygeplejersker er altid meget imødekommende og interesseret. [Relationer til personale]	Virkelig godt
84	Det kunne være en god idé, hvis man som kronisk patient vidste, hvor man skulle gå hen på matriklen. Ambulatoriet på afdeling V har skiftet destination fire gange i de sidste par år. []. De sidste to gange har jeg fået nogle spadsereture op og ned ad hospitalsgaden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
87	Ja, man kunne tage sig sammen og få indført flere samtaler. Jeg har haft to lægesamtaler i forløbet som i øvrigt ikke er færdigt, en helt i starten og en efter operation til flere forskellige	Dårligt

- undersøgelser. Derfor har jeg fået forkert besked om medicin, ting jeg selv kunne gøre for at forbedre tilstanden, og den utryghed man føler ved ikke at vide noget. Da jeg nævnte det for den sidste undskyldte hun sig med, at de jo først skulle have svar på alle undersøgelserne. Ja ok, men det er for lang tid at gå og være utryg, og der burde være en samtale efter hver undersøgelse, så man kan stille spørgsmål og evt. blive beroliget eller i det mindste få ordentlig besked om ny medicin.
[Kvalitet i behandling]
- 89 Venteværelset var stole på gangen. :-) God ide med ventebrikkerne.
[Fysiske rammer] Godt
- 90 Anvisninger til toilettet mangler.
[Fysiske rammer] Godt
- 91 Flere stole til ventende patienter. Der var en rigtig god stemning i ambulatoriet.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 94 []. Synes, at I skal kigge i min journal og se, om I virkelig synes, at det er rimeligt, at jeg stadig ikke er blevet ringet op (havde telefon svartid [i november]). Er stadig ikke er udredt og afklaret, og har fået det frygteligt, efter at I har givet mig for meget kontrastvæske (formentligt). Tænk på den tid, det har taget. Meget utilfredsstillende.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 96 Bedre stole. Da jeg har fibromyalgi samtidig, kan det være hårdt at sidde så umagelig. Venteværelse på gangen er ok, men ikke så hyggeligt. Speciel hvis man skal vente en anelse længere tid. Man kan godt savne en kop kaffe. Der er kun vand. Men der er jo sparetider overalt.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 97 Der var en bestemt oplevelse, hvor en sygeplejerske virkelig var skarp, og hvor jeg synes det, hun gjorde, var godt ud over det sædvanlige. Jeg havde været til samtale, som viste, jeg skulle have en endoskopi. Selvom der ikke var en tid lige med det samme, gjorde hun en ekstra indsats for at få rykket rundt på tingene, så det alligevel kunne lade sig gøre, og jeg kom til med det samme. Det var ikke mig, der pressede på, men helt uopfordret. Hun kunne se, at det var det bedste, hvis jeg kunne komme til med det samme, så sygdommen ikke udviklede sig. Og hun var villig til at ændre aftaler og faste procedurer for min skyld. Sejt!
[Kvalitet i behandling, Pleje] Godt
- 98 Jeg kunne godt tænke mig, at man havde en fast sygeplejerske tilknyttet en. Det giver tryghed, at de kender en. Sådan var det før i tiden, men der har vist været meget udskiftning af sygeplejersker. Man får altid en fantastisk og lydhør person i røret, når man ringer derned og beder om hjælp! NN er en fantastisk læge; dygtig, meget kompetent, lydhør og medmenneskelig!
[Kontaktperson, Relationer til personale] Virkelig godt
- 100 Jeg ville gerne, at det var nemmere at komme til at snakke med en læge, enten akut eller med lidt kort varsel. Jeg føler nu, at hvis man ringer kan man, hvis det er alvorligt blive ringet op af en sygeplejerske, som derefter kan planlægge et møde med en læge i løbet af de næste fire uger eller sådan noget.
[Kommunikation og information] Godt
- 103 Undersøgelsesrummene er gode, men man sidder på en lang række på gangen. Intet privatrum, alle kan høre informationerne fra sygeplejersken.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 104 NN er fantastisk :-).
- 109 Lægen kunne godt tale i et lidt lettere forståeligt sprog. Nogle gange var der svære fagtermer.
[Kommunikation og information] Godt
- 111 Det ville være dejligt, hvis der er adgang til et glas vand.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 112 Dengang venteværelset stadig var i Bygning 7. Det var et rigtig venteværelse med gode stole. Nu sidder man på en almindelig gang. Det kan man ikke kalde et venteværelse. Man føler sig malplaceret og i vejen. Lidt nedværdigende at sidde der.
[Fysiske rammer] Godt
- 113 Synes, at det går alt for hurtigt! Ved mit sidste besøg havde jeg ikke engang nået at sætte mig
Godt

på stolen, før jeg fik svar på prøverne. Det virkede ikke som om, der var tid til uddybende samtale. Jeg havde nogle spørgsmål, som ganske hurtigt blev besvaret. Jeg kan ikke se, hvorfor jeg skal komme på afdelingen for dette. Det kunne foregå telefonisk. Jeg har fået kontaktkort udleveret med en kontaktlæge, som jeg aldrig har mødt eller talt med???

[Kommunikation og information, Kontaktperson, Pleje]

- | | | |
|---|--|---------------|
|  114 | Alt godt, venlig betjening osv. | Virkelig godt |
|  117 | Kom faktisk til før tid (dejligt). Skulle have sovemedicin til undersøgelsen og dette fik jeg. Mærkede intet. Var noget omtåget bagefter, men fik lov at sove. Sad dog lidt i venteværelset, og da kunne det være dejligt med hvilestole, som man kunne lægge sig ned i. Ellers var alt godt.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Ventetid] | Godt |
|  118 | Jeg er meget tilfreds med de sygeplejersker, som jeg har talt med. De har været meget involverede og lyttet, samt selv foreslået mig videre skridt i processen til at få det bedre. Lægerne jeg har talt med har også gjort deres til at få den korrekte medicin-kombination i spil, og det er også lykkedes.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

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

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

