

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

NYREMEDIKINSK AFD. C

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.....	95
	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:	408
Besvarelser fra afdelingens patienter:	242
Afdelingens svarprocent:	59%

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).

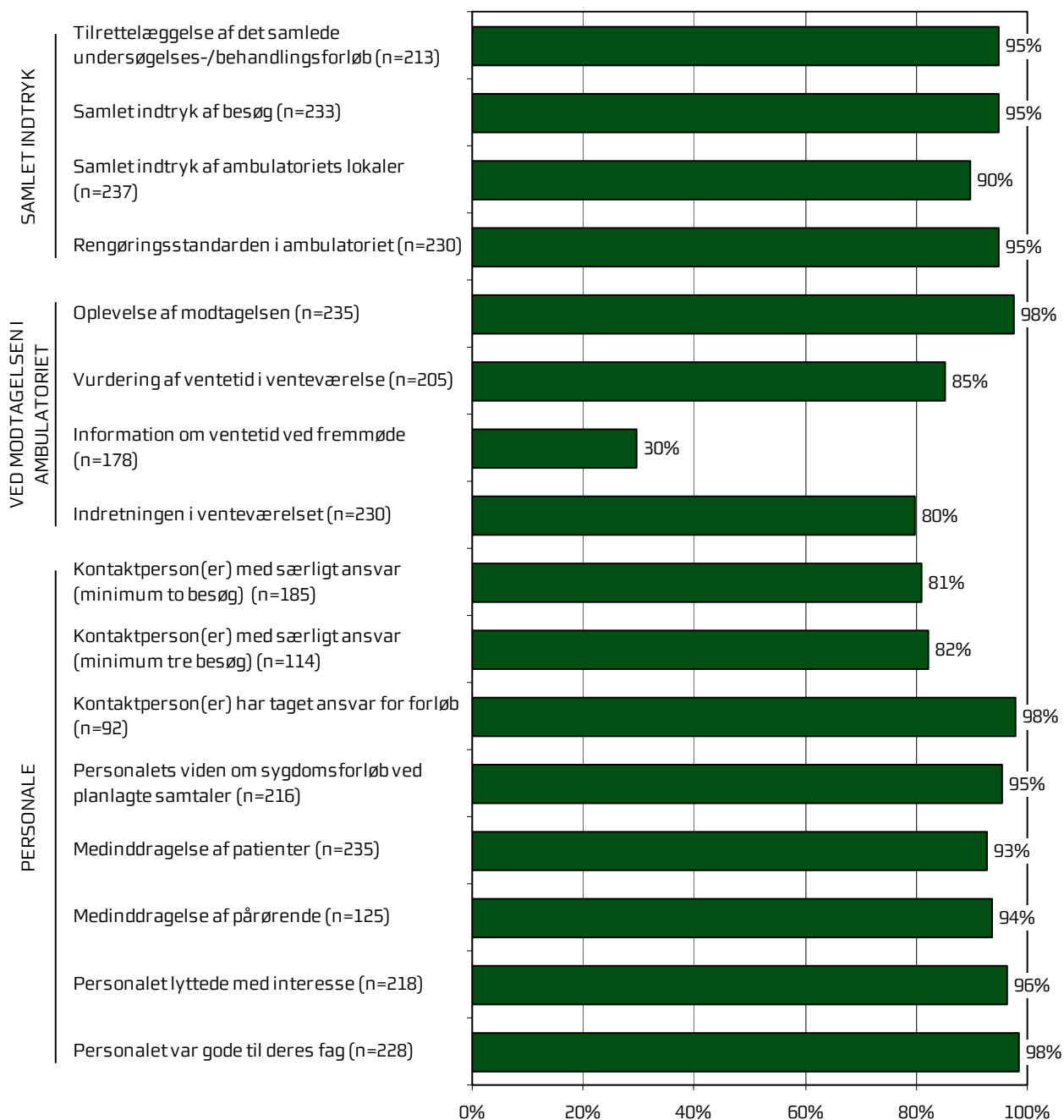
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

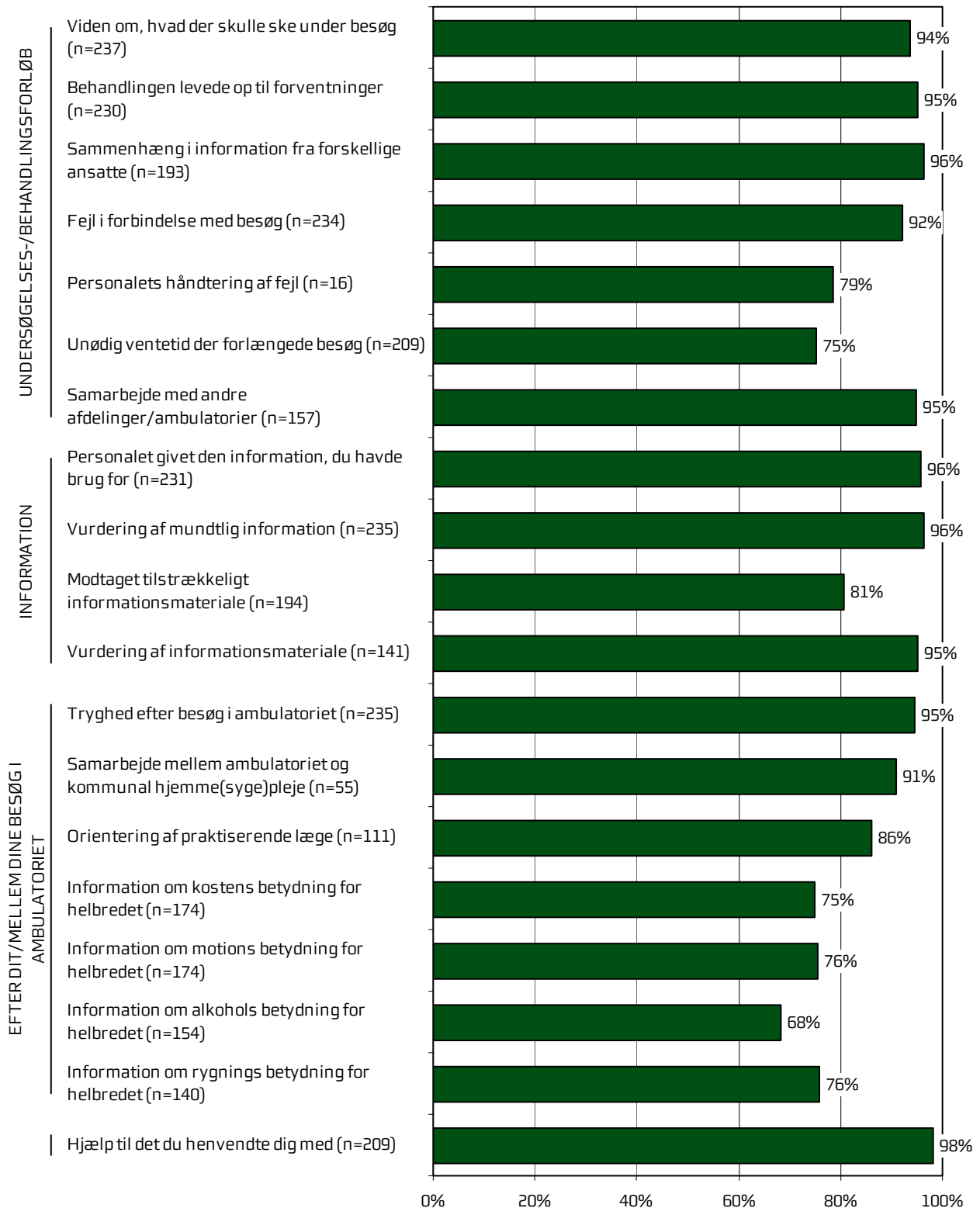
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Nyremedicinsk Afdeling C

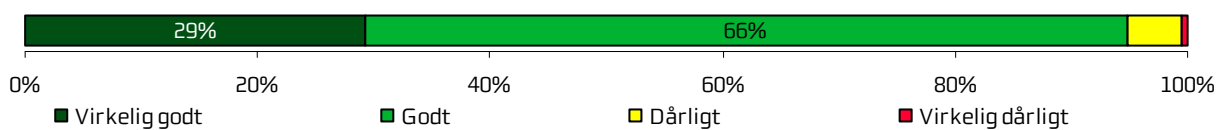
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

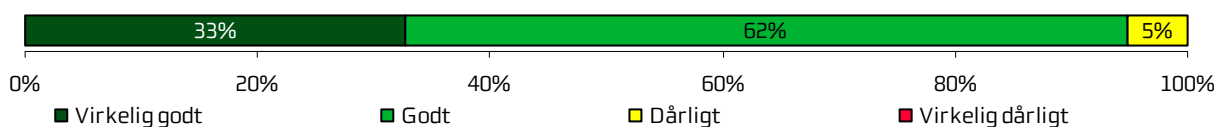
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

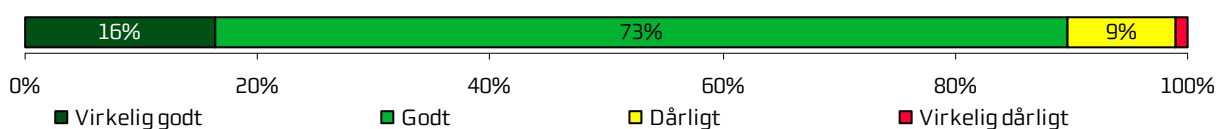
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=213)



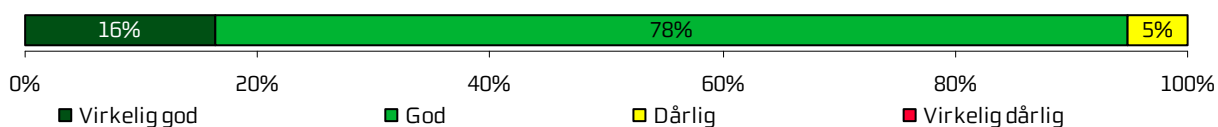
Samlet indtryk af besøg (n=233)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=237)



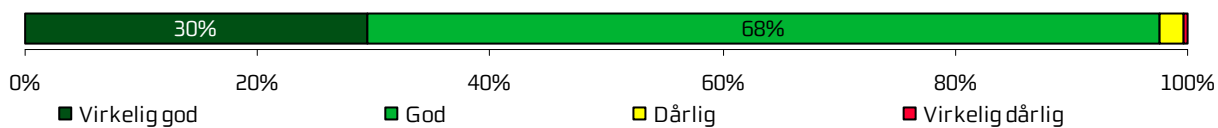
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=230)



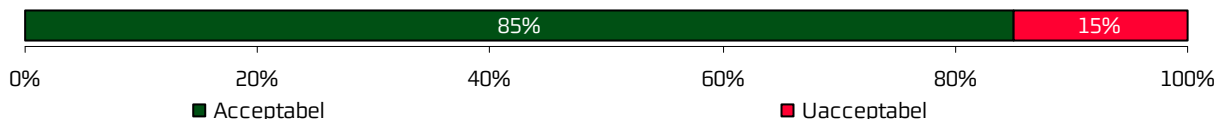
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	97 %	99 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	96 %	99 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

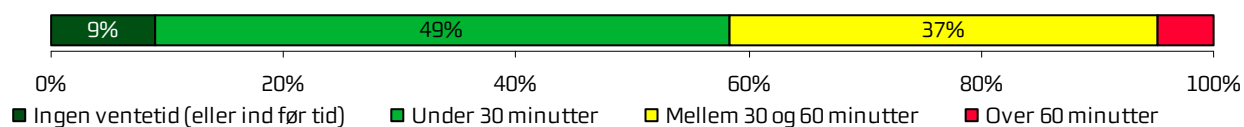
Oplevelse af modtagelsen (n=235)



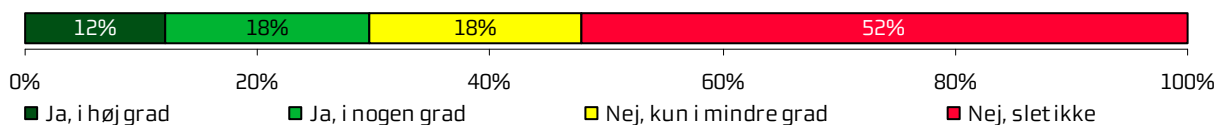
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=205)



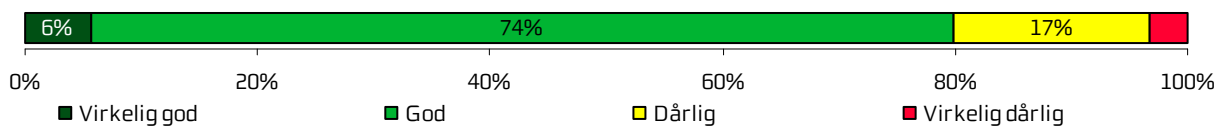
Længde af ventetid i venteværelse (n=196)



Information om ventetid ved fremmøde (n=178)



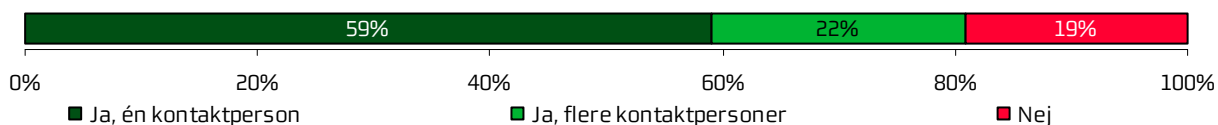
Indretningen i venteværelset (n=230)



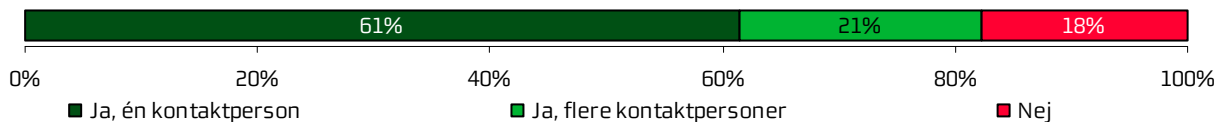
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	87 %	85 %	96 % *	85 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	30 %	32 %	28 %	59 % *	27 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	81 %	83 %	91 % *	63 % *	80 % *

Personale

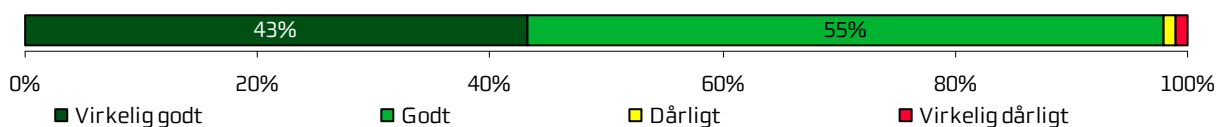
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=185)



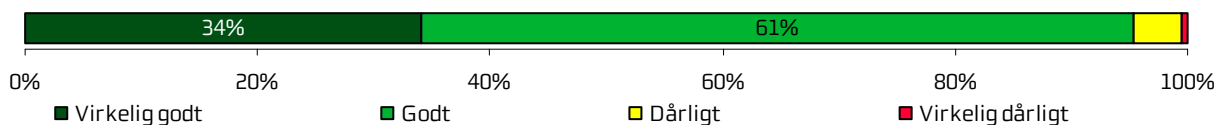
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=114)



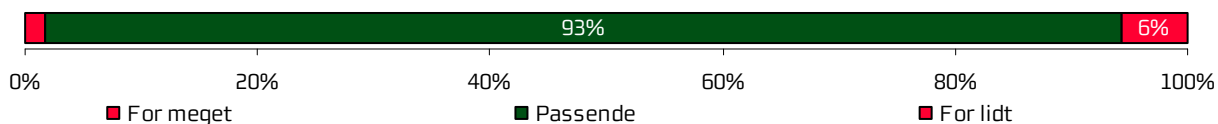
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=92)



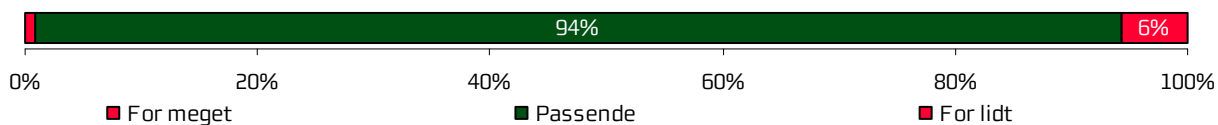
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=216)



Medinddragelse af patienter (n=235)



Medinddragelse af pårørende (n=125)



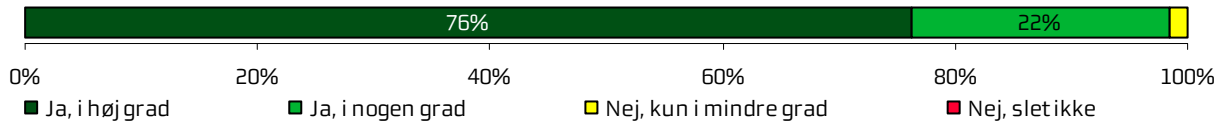
Personalet lyttede med interesse (n=218)



	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)	81 %	77 %	69 % *	87 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	81 %	68 % *	92 % *	70 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	98 %	96 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	90 % *	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	91 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	91 %	90 %	95 %	85 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	94 %	98 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

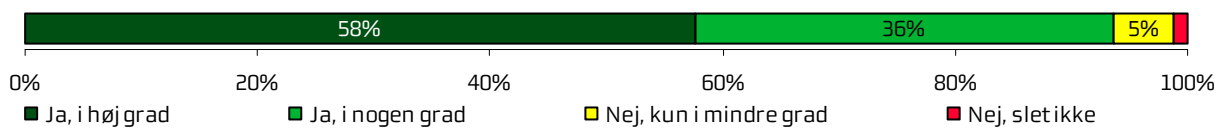
Personalet var gode til deres fag (n=228)



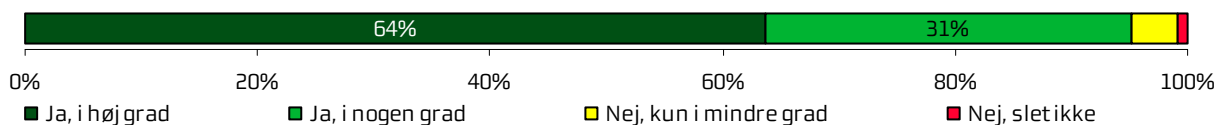
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	96 %	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=237)



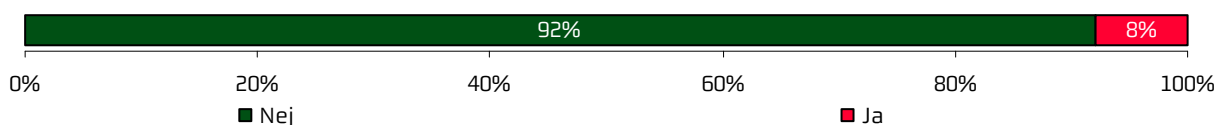
Behandlingen levede op til forventninger (n=230)



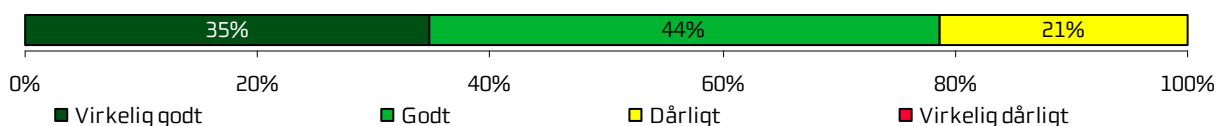
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=193)



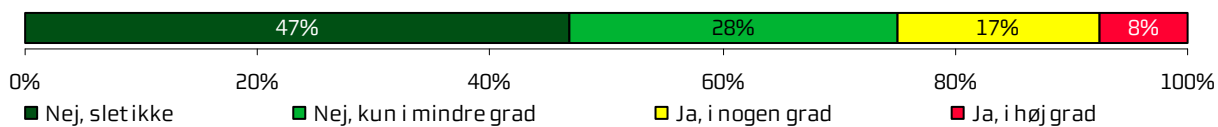
Fejl i forbindelse med besøg (n=234)



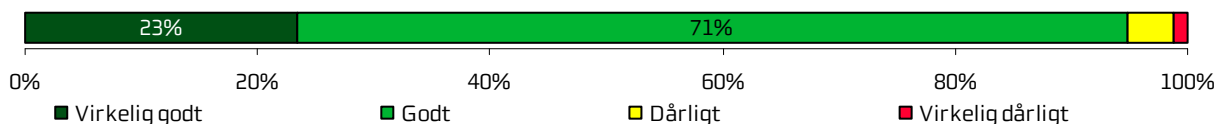
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=209)



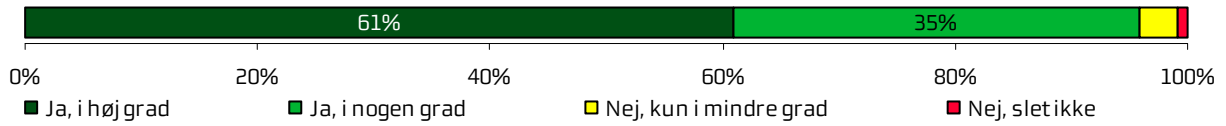
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=157)



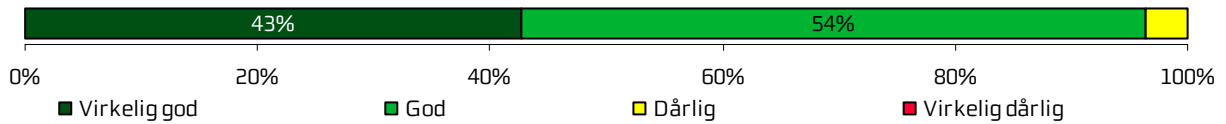
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	89 %	92 %	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	94 %	95 %	98 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	93 %	92 % *	96 %	88 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	89 %	97 % *	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79 %	77 %	80 %	86 %	44 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	75 %	80 %	76 %	93 % *	76 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	92 %	90 %	96 %	89 % *	93 % *

Information

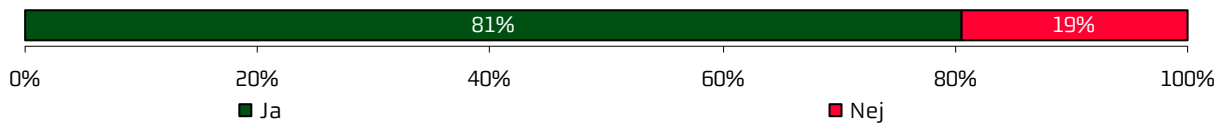
Personalet givet den information, du havde brug for (n=231)



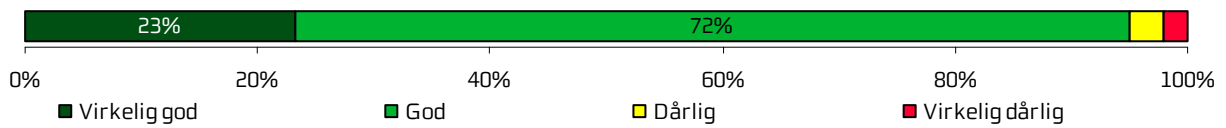
Vurdering af mundtlig information (n=235)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=194)



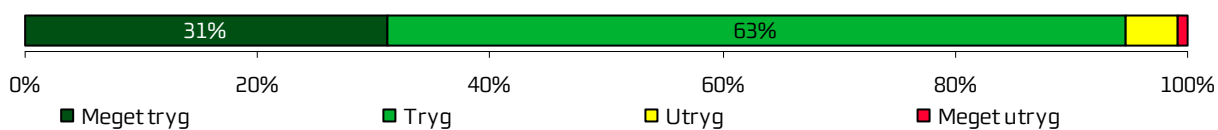
Vurdering af informationsmateriale (n=141)



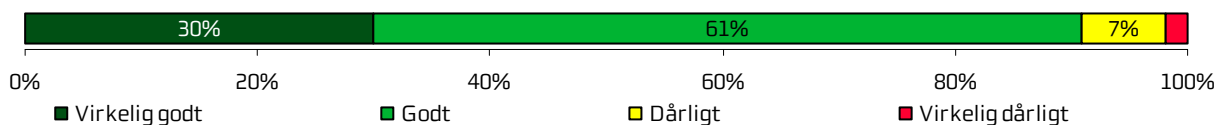
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	96 %	90 % *	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	95 %	99 % *	93 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	81 %	-	-	91 % *	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	96 %	88 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

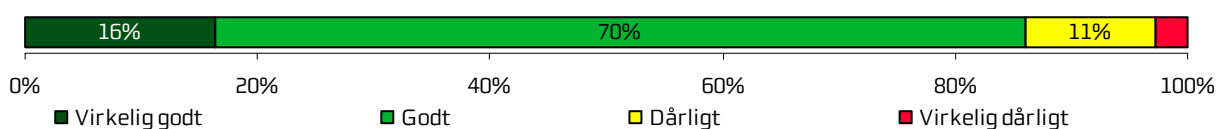
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=235)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



Orientering af praktiserende læge (n=111)



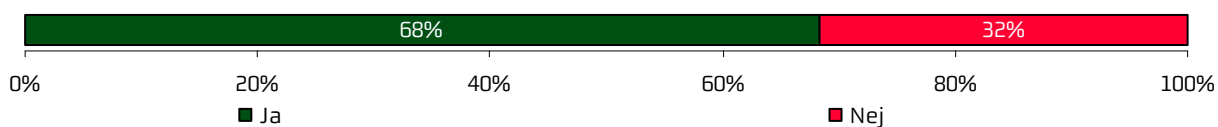
Information om kostens betydning for helbredet (n=174)



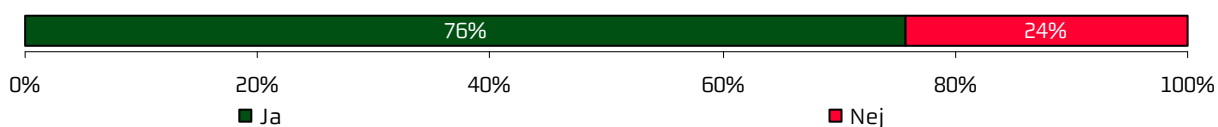
Information om motions betydning for helbredet (n=174)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=154)



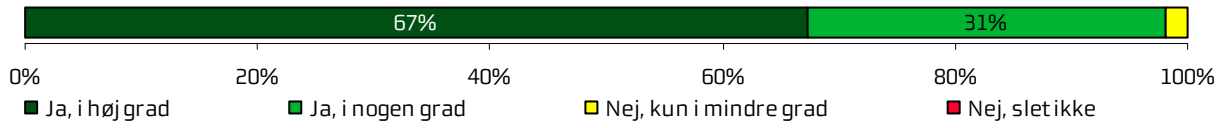
Information om rygningens betydning for helbredet (n=140)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	96 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	92 %	92 %	95 %	82 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	77 %	82 %	94 % *	76 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	75 %	-	-	76 %	26 % *	52 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	76 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	68 %	-	-	74 %	28 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	76 %	-	-	82 %	42 % *	64 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=209)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	97 %	96 %	97 %	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.: 1111111111

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>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) 59 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	59%	100%
Køn		
Mand	57%	58%
Kvinde	43%	42%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	8%	13%
40-59 år	17%	24%
60-79 år	57%	49%
80 år eller derover	17%	13%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

"Acceptabel", "Uacceptabel"

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

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

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	242		100%	
Køn				
Mand	137		57%	
Kvinde	105		43%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	2		1%	
20-39 år	19		8%	
40-59 år	42		17%	
60-79 år	138		57%	
80 år eller derover	41		17%	
Skema udfyldt af				
Patienten	212		91%	
Pårørende	20		9%	
Modersmål				
Dansk	226		94%	
Ikke dansk	14		6%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10		4%	
C-DIALYSEAFSNIT	17		7%	
C-Dagafsnit	21		9%	
C-Amb.	194		80%	

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	29	66	5	0	213	23
Køn						
Mand	34	63	3	0	123	12
Kvinde	23	69	7	1	90	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	67	13	7	16	3
40-59 år	29	60	11	0	40	2
60-79 år	31	68	1	0	124	12
80 år eller derover	29	64	6	0	31	6
Skema udfyldt af						
Patienten	28	66	5	1	187	22
Pårørende	34	66	0	0	18	1
Modersmål						
Dansk	29	66	5	0	199	23
Ikke dansk	30	63	7	0	14	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	78	11	0	9	1
C-DIALYSEAFSNIT	38	63	0	0	16	1
C-Dagafsnit	33	61	6	0	18	2
C-Amb.	29	65	5	1	170	19

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	62	5	0	233
Køn					
Mand	35	62	4	0	136
Kvinde	30	63	7	0	97
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	30	43	28	0	19
40-59 år	30	63	8	0	40
60-79 år	30	68	1	0	135
80 år eller derover	45	49	5	0	37
Skema udfyldt af					
Patienten	32	63	6	0	206
Pårørende	37	63	0	0	19
Modersmål					
Dansk	32	63	5	0	219
Ikke dansk	37	49	14	0	14
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8
C-DIALYSEAFSNIT	35	65	0	0	17
C-Dagafsnit	45	55	0	0	20
C-Amb.	32	62	6	0	188

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	73	9	1	237
Køn					
Mand	15	75	9	2	136
Kvinde	19	71	10	0	101
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	17	67	17	0	19
40-59 år	7	71	16	6	41
60-79 år	19	74	8	0	137
80 år eller derover	18	76	5	0	38
Skema udfyldt af					
Patienten	15	74	10	1	209
Pårørende	28	67	5	0	20
Modersmål					
Dansk	16	73	10	1	223
Ikke dansk	28	72	0	0	14
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	56	11	11	9
C-DIALYSEAFSNIT	24	76	0	0	17
C-Dagafsnit	10	85	5	0	20
C-Amb.	16	73	10	1	191

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	16	78	5	0	230
Køn					
Mand	18	77	4	0	134
Kvinde	14	80	6	0	96
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	22	78	0	0	19
40-59 år	5	84	11	0	40
60-79 år	18	78	4	0	134
80 år eller derover	20	75	6	0	36
Skema udfyldt af					
Patienten	17	78	5	0	204
Pårørende	21	74	5	0	19
Modersmål					
Dansk	16	79	5	0	216
Ikke dansk	28	72	0	0	14
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	57	29	0	7
C-DIALYSEAFSNIT	18	76	6	0	17
C-Dagafsnit	20	75	5	0	20
C-Amb.	16	80	4	0	186

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	68	2	0	235
Køn					
Mand	31	67	1	1	133
Kvinde	27	70	3	0	102
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	9	80	11	0	19
40-59 år	17	79	4	0	41
60-79 år	31	68	0	1	134
80 år eller derover	47	51	3	0	39
Skema udfyldt af					
Patienten	28	70	2	0	206
Pårørende	40	60	0	0	19
Modersmål					
Dansk	29	69	1	0	219
Ikke dansk	30	56	14	0	14
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8
C-DIALYSEAFSNIT	41	59	0	0	17
C-Dagafsnit	29	67	5	0	21
C-Amb.	29	69	2	1	189

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	85	15	205	35
Køn				
Mand	86	14	114	22
Kvinde	83	17	91	13
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	43	57	16	3
40-59 år	80	20	36	5
60-79 år	90	10	116	21
80 år eller derover	92	8	35	6
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	178	33
Pårørende	95	5	18	2
Modersmål				
Dansk	86	14	191	34
Ikke dansk	71	29	13	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	9	0
C-DIALYSEAFSNIT	83	17	12	5
C-Dagafsnit	92	8	12	8
C-Amb.	85	15	172	22

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	9	49	37	5	196	4
Køn						
Mand	6	52	39	3	111	2
Kvinde	12	46	35	7	85	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	30	48	22	14	1
40-59 år	6	45	36	13	35	0
60-79 år	11	54	33	2	111	3
80 år eller derover	6	44	50	0	34	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	48	37	5	171	4
Pårørende	7	67	26	0	17	0
Modersmål						
Dansk	9	51	36	5	182	4
Ikke dansk	9	23	60	8	13	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	33	56	11	9	0
C-DIALYSEAFSNIT	25	58	17	0	12	0
C-Dagafsnit	25	42	33	0	12	0
C-Amb.	7	50	37	5	163	4

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	18	18	52	178	22
Køn						
Mand	11	22	14	53	100	13
Kvinde	14	12	23	51	78	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	20	0	17	63	16	0
40-59 år	6	13	24	58	36	0
60-79 år	14	20	16	50	95	18
80 år eller derover	10	23	20	47	30	3
Skema udfyldt af						
Patienten	11	18	19	52	156	18
Pårørende	28	7	0	65	14	4
Modersmål						
Dansk	11	18	18	53	165	21
Ikke dansk	34	9	9	49	12	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	22	11	67	9	0
C-DIALYSEAFSNIT	13	25	50	13	8	4
C-Dagafsnit	11	22	11	56	9	2
C-Amb.	13	16	17	53	152	16

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	6	74	17	3	230	4
Køn						
Mand	7	72	16	5	132	2
Kvinde	5	77	18	1	98	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	6	63	31	0	17	1
40-59 år	0	66	28	6	41	0
60-79 år	7	76	14	3	135	1
80 år eller derover	8	83	8	0	36	2
Skema udfyldt af						
Patienten	5	74	18	4	204	2
Pårørende	12	71	18	0	17	2
Modersmål						
Dansk	6	74	17	4	218	1
Ikke dansk	0	82	18	0	11	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	13	13	8	1
C-DIALYSEAFSNIT	14	79	0	7	14	1
C-Dagafsnit	5	68	26	0	19	0
C-Amb.	5	74	18	3	189	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	22	19	185
Køn				
Mand	57	23	21	105
Kvinde	62	21	17	80
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	42	51	7	14
40-59 år	53	11	36	31
60-79 år	64	19	18	107
80 år eller derover	56	30	14	32
Skema udfyldt af				
Patienten	60	21	20	163
Pårørende	61	19	20	16
Modersmål				
Dansk	58	22	20	173
Ikke dansk	73	27	0	12
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	0	40	5
C-DIALYSEAFSNIT	57	43	0	14
C-Dagafsnit	50	50	0	6
C-Amb.	59	20	21	160

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	61	21	18	114
Køn				
Mand	60	22	18	58
Kvinde	63	19	17	56
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	56	44	0	9
40-59 år	59	16	25	21
60-79 år	61	20	18	70
80 år eller derover	68	14	18	13
Skema udfyldt af				
Patienten	62	19	19	101
Pårørende	58	29	13	10
Modersmål				
Dansk	61	20	19	106
Ikke dansk	74	26	0	8
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4
C-DIALYSEAFSNIT	57	43	0	14
C-Dagafsnit	-	-	-	4
C-Amb.	64	16	20	92

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	43	55	1	1	92	2
Køn						
Mand	47	53	0	0	45	2
Kvinde	40	56	2	2	47	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	44	11	11	9	0
40-59 år	33	67	0	0	16	0
60-79 år	43	57	0	0	55	2
80 år eller derover	63	37	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	53	1	1	80	2
Pårørende	46	54	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	40	58	1	1	84	2
Ikke dansk	76	24	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
C-DIALYSEAFSNIT	43	57	0	0	14	0
C-Dagafsnit	-	-	-	-	4	0
C-Amb.	46	51	1	1	72	2

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	34	61	4	0	216	17
Køn						
Mand	40	57	4	0	123	8
Kvinde	27	67	5	1	93	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	31	51	18	0	18	1
40-59 år	31	59	7	3	35	4
60-79 år	36	64	0	0	124	10
80 år eller derover	32	59	9	0	37	2
Skema udfyldt af						
Patienten	34	62	4	1	190	15
Pårørende	46	46	8	0	18	1
Modersmål						
Dansk	32	63	4	0	203	15
Ikke dansk	64	28	8	0	13	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	29	0	7	2
C-DIALYSEAFSNIT	41	59	0	0	17	0
C-Dagafsnit	41	59	0	0	17	2
C-Amb.	33	63	3	1	175	13

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	2	93	6	235
Køn				
Mand	1	92	7	133
Kvinde	3	93	4	102
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	12	88	0	18
40-59 år	0	94	6	41
60-79 år	1	93	6	134
80 år eller derover	0	93	7	40
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	206
Pårørende	5	89	6	20
Modersmål				
Dansk	2	93	5	220
Ikke dansk	0	91	9	14
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	9
C-DIALYSEAFSNIT	0	94	6	17
C-Dagafsnit	0	95	5	19
C-Amb.	2	93	5	190

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	94	6	125	107
Køn					
Mand	1	93	5	76	60
Kvinde	0	94	6	49	47
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	100	0	9	9
40-59 år	0	81	19	17	23
60-79 år	1	95	4	74	62
80 år eller derover	0	96	4	23	13
Skema udfyldt af					
Patienten	0	93	7	100	103
Pårørende	5	95	0	18	2
Modersmål					
Dansk	1	93	6	118	100
Ikke dansk	0	100	0	7	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	7
C-DIALYSEAFSNIT	0	100	0	12	5
C-Dagafsnit	0	100	0	13	5
C-Amb.	1	92	7	98	90

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	68	28	3	0	218	10
Køn						
Mand	69	28	4	0	125	7
Kvinde	68	28	3	1	93	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	61	33	0	7	16	1
40-59 år	63	28	9	0	39	2
60-79 år	71	26	3	0	126	5
80 år eller derover	69	31	0	0	35	2
Skema udfyldt af						
Patienten	68	28	4	1	192	10
Pårørende	68	32	0	0	18	0
Modersmål						
Dansk	68	28	3	0	207	10
Ikke dansk	83	17	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	14	0	7	1
C-DIALYSEAFSNIT	82	18	0	0	17	0
C-Dagafsnit	74	21	5	0	19	0
C-Amb.	66	30	3	1	175	9

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	76	22	2	0	228	9
Køn						
Mand	77	22	1	0	129	6
Kvinde	76	22	2	0	99	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	65	29	6	0	17	1
40-59 år	83	11	7	0	38	3
60-79 år	78	22	0	0	131	4
80 år eller derover	71	29	0	0	40	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	23	2	0	200	8
Pårørende	88	12	0	0	20	0
Modersmål						
Dansk	76	23	2	0	216	7
Ikke dansk	86	14	0	0	12	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	0	9	0
C-DIALYSEAFSNIT	88	12	0	0	17	0
C-Dagafsnit	79	21	0	0	19	1
C-Amb.	77	22	1	0	183	8

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	58	36	5	1	237	1
Køn						
Mand	60	37	2	1	135	1
Kvinde	55	35	9	1	102	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	45	37	12	6	18	0
40-59 år	57	38	5	0	41	0
60-79 år	63	32	4	1	135	1
80 år eller derover	45	48	7	0	41	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	38	4	1	208	1
Pårørende	71	24	0	5	20	0
Modersmål						
Dansk	57	37	5	1	223	1
Ikke dansk	72	28	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	9	0
C-DIALYSEAFSNIT	76	24	0	0	17	0
C-Dagafsnit	55	40	5	0	20	0
C-Amb.	56	37	5	2	191	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	31	4	1	230	6
Køn						
Mand	68	28	4	0	133	2
Kvinde	58	36	3	2	97	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	58	36	0	7	16	1
40-59 år	60	35	3	3	40	1
60-79 år	65	30	5	0	133	3
80 år eller derover	63	32	5	0	39	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	31	4	1	204	3
Pårørende	58	38	5	0	20	0
Modersmål						
Dansk	63	32	4	1	218	5
Ikke dansk	78	22	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	9	0
C-DIALYSEAFSNIT	88	12	0	0	17	0
C-Dagafsnit	63	32	5	0	19	1
C-Amb.	62	34	4	1	185	5

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	57	39	2	2	193	32
Køn						
Mand	55	42	2	1	111	16
Kvinde	60	36	2	2	82	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	49	38	0	13	16	1
40-59 år	65	31	0	3	31	8
60-79 år	57	39	4	0	110	19
80 år eller derover	54	46	0	0	34	4
Skema udfyldt af						
Patienten	56	40	2	1	169	27
Pårørende	64	36	0	0	18	2
Modersmål						
Dansk	56	41	2	1	181	31
Ikke dansk	78	14	0	8	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	1
C-DIALYSEAFSNIT	63	38	0	0	16	1
C-Dagafsnit	74	26	0	0	19	0
C-Amb.	57	38	3	2	151	30

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	92	8	234
Køn			
Mand	92	8	134
Kvinde	92	8	100
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	82	18	18
40-59 år	84	16	41
60-79 år	95	5	133
80 år eller derover	95	5	40
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	206
Pårørende	95	5	20
Modersmål			
Dansk	92	8	220
Ikke dansk	92	8	13
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	9
C-DIALYSEAFSNIT	94	6	17
C-Dagafsnit	90	10	20
C-Amb.	93	7	188

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	35	44	21	0	16	2
Køn						
Mand	32	32	37	0	9	1
Kvinde	39	61	0	0	7	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	35	38	26	0	5	1
60-79 år	20	60	20	0	5	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	50	17	0	14	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	37	47	16	0	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
C-DIALYSEAFSNIT	-	-	-	-	0	1
C-Dagafsnit	-	-	-	-	2	0
C-Amb.	42	42	17	0	12	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	47	28	17	8	209	19
Køn						
Mand	47	28	18	7	126	6
Kvinde	47	28	17	8	83	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	47	18	12	23	18	0
40-59 år	40	36	10	14	38	3
60-79 år	48	32	18	3	115	14
80 år eller derover	53	16	23	8	36	2
Skema udfyldt af						
Patienten	46	29	17	8	183	17
Pårørende	62	16	17	5	18	2
Modersmål						
Dansk	46	29	18	7	195	19
Ikke dansk	54	23	8	15	13	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	13	25	25	8	1
C-DIALYSEAFSNIT	56	38	6	0	16	1
C-Dagafsnit	65	24	12	0	17	3
C-Amb.	45	29	18	8	168	14

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	71	4	1	157	35
Køn						
Mand	20	77	2	0	96	18
Kvinde	28	62	7	3	61	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	17	64	11	8	13	2
40-59 år	24	65	8	3	33	4
60-79 år	22	77	1	0	93	20
80 år eller derover	37	63	0	0	16	9
Skema udfyldt af						
Patienten	21	73	4	1	139	32
Pårørende	32	68	0	0	13	2
Modersmål						
Dansk	24	71	4	1	149	33
Ikke dansk	13	87	0	0	8	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	2
C-DIALYSEAFSNIT	13	80	7	0	15	0
C-Dagafsnit	29	59	12	0	17	0
C-Amb.	26	71	2	2	120	33

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	35	3	1	231
Køn					
Mand	61	34	4	1	133
Kvinde	60	36	2	1	98
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	54	33	6	6	17
40-59 år	51	39	10	0	39
60-79 år	63	36	1	0	133
80 år eller derover	68	30	0	2	40
Skema udfyldt af					
Patienten	60	36	3	1	202
Pårørende	76	24	0	0	20
Modersmål					
Dansk	60	36	3	1	217
Ikke dansk	87	5	8	0	13
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	33	22	0	9
C-DIALYSEAFSNIT	82	18	0	0	17
C-Dagafsnit	65	30	5	0	20
C-Amb.	59	37	2	1	185

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	43	54	4	0	235
Køn					
Mand	45	51	3	0	135
Kvinde	39	57	4	0	100
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	40	54	6	0	17
40-59 år	34	54	12	0	41
60-79 år	45	55	0	0	135
80 år eller derover	47	48	5	0	40
Skema udfyldt af					
Patienten	42	54	4	0	206
Pårørende	50	50	0	0	20
Modersmål					
Dansk	42	55	4	0	221
Ikke dansk	64	36	0	0	13
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	56	22	0	9
C-DIALYSEAFSNIT	59	41	0	0	17
C-Dagafsnit	50	45	5	0	20
C-Amb.	42	56	3	0	189

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	81	19	194	38
Køn				
Mand	81	19	117	17
Kvinde	80	20	77	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	1
20-39 år	55	45	11	6
40-59 år	72	28	29	11
60-79 år	86	14	118	15
80 år eller derover	78	22	35	5
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	171	33
Pårørende	89	11	18	2
Modersmål				
Dansk	80	20	183	35
Ikke dansk	94	6	11	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	4
C-DIALYSEAFSNIT	82	18	17	0
C-Dagafsnit	83	17	18	2
C-Amb.	79	21	154	32

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	23	72	3	2	141	32
Køn						
Mand	21	73	5	1	87	23
Kvinde	26	70	0	4	54	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	65	18	0	18	6	1
40-59 år	19	61	10	10	20	7
60-79 år	23	77	0	0	88	20
80 år eller derover	20	72	8	0	26	4
Skema udfyldt af						
Patienten	22	72	3	2	123	28
Pårørende	28	72	0	0	14	3
Modersmål						
Dansk	21	74	3	2	131	32
Ikke dansk	50	50	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0
C-DIALYSEAFSNIT	23	77	0	0	13	3
C-Dagafsnit	27	73	0	0	15	0
C-Amb.	23	70	4	3	108	29

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	31	63	5	1	235
Køn					
Mand	33	61	5	1	135
Kvinde	28	67	4	1	100
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	27	55	12	6	18
40-59 år	41	54	5	0	40
60-79 år	30	67	3	0	135
80 år eller derover	28	65	5	2	40
Skema udfyldt af					
Patienten	32	63	4	1	206
Pårørende	21	79	0	0	20
Modersmål					
Dansk	30	65	4	0	220
Ikke dansk	44	42	7	7	14
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9
C-DIALYSEAFSNIT	35	65	0	0	17
C-Dagafsnit	40	55	5	0	20
C-Amb.	31	63	5	1	189

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	30	61	7	2	55	20	154
Køn							
Mand	26	62	9	3	33	14	86
Kvinde	36	60	5	0	22	6	68
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	29	43	29	0	7	0	11
40-59 år	15	85	0	0	7	0	33
60-79 år	34	62	3	0	31	15	86
80 år eller derover	22	57	11	11	9	5	23
Skema udfyldt af							
Patienten	31	60	7	2	41	15	144
Pårørende	27	73	0	0	11	4	5
Modersmål							
Dansk	34	59	4	2	46	19	149
Ikke dansk	11	68	21	0	9	1	4
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	9
C-DIALYSEAFSNIT	14	86	0	0	7	2	8
C-Dagafsnit	-	-	-	-	4	3	12
C-Amb.	32	57	9	2	44	14	125

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	70	11	3	111	121
Køn						
Mand	15	76	9	0	65	70
Kvinde	19	61	14	6	46	51
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	21	47	11	21	10	8
40-59 år	6	59	28	6	16	24
60-79 år	15	76	9	0	68	65
80 år eller derover	29	65	6	0	17	22
Skema udfyldt af						
Patienten	14	71	12	3	94	109
Pårørende	39	61	0	0	13	7
Modersmål						
Dansk	16	70	11	3	102	115
Ikke dansk	26	61	13	0	8	6
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	5
C-DIALYSEAFSNIT	29	57	14	0	7	10
C-Dagafsnit	22	78	0	0	9	11
C-Amb.	14	71	11	3	90	95

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	75	25	174	55
Køn				
Mand	78	22	107	25
Kvinde	70	30	67	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	53	47	16	2
40-59 år	78	22	32	10
60-79 år	78	22	99	31
80 år eller derover	72	28	25	12
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	154	47
Pårørende	86	14	14	5
Modersmål				
Dansk	75	25	161	53
Ikke dansk	77	23	13	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	6
C-DIALYSEAFSNIT	94	6	16	1
C-Dagafsnit	87	13	15	5
C-Amb.	71	29	139	43

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	76	24	174	55
Køn				
Mand	77	23	111	22
Kvinde	72	28	63	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	58	42	15	3
40-59 år	81	19	31	10
60-79 år	78	22	103	28
80 år eller derover	74	26	23	14
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	154	46
Pårørende	79	21	15	5
Modersmål				
Dansk	77	23	161	53
Ikke dansk	60	40	13	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5	5
C-DIALYSEAFSNIT	88	12	17	0
C-Dagafsnit	79	21	14	6
C-Amb.	73	27	138	44

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	68	32	154	75
Køn				
Mand	69	31	99	34
Kvinde	66	34	55	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	50	50	15	3
40-59 år	79	21	24	16
60-79 år	71	29	93	38
80 år eller derover	60	40	20	18
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	137	63
Pårørende	69	31	13	7
Modersmål				
Dansk	69	31	143	71
Ikke dansk	61	39	11	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	6
C-DIALYSEAFSNIT	88	13	16	1
C-Dagafsnit	85	15	13	7
C-Amb.	64	36	121	61

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	76	24	140	91
Køn				
Mand	78	22	89	46
Kvinde	71	29	51	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	74	26	12	6
40-59 år	76	24	21	19
60-79 år	78	22	89	44
80 år eller derover	75	25	16	22
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	124	78
Pårørende	69	31	13	7
Modersmål				
Dansk	75	25	129	87
Ikke dansk	80	20	11	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	6
C-DIALYSEAFSNIT	88	13	16	1
C-Dagafsnit	83	17	12	8
C-Amb.	73	27	108	76

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	67	31	2	0	209	24
Køn						
Mand	70	29	2	0	117	17
Kvinde	64	34	2	0	92	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	58	35	6	0	17	2
40-59 år	62	32	6	0	36	5
60-79 år	70	30	0	0	121	14
80 år eller derover	70	30	0	0	33	3
Skema udfyldt af						
Patienten	65	33	2	0	183	23
Pårørende	80	20	0	0	19	0
Modersmål						
Dansk	67	31	2	0	197	22
Ikke dansk	75	25	0	0	12	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	8	1
C-DIALYSEAFSNIT	82	18	0	0	17	0
C-Dagafsnit	79	21	0	0	19	1
C-Amb.	63	35	2	0	165	22

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			19
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			3
Kvalitet i behandling			3
Pleje			2
Relationer til personale			12
Ventetid			5

NYREMEDIKINSK AFD. C

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
5	Ja, blev afhentet før den fastsatte tid, ok.	Virkelig god
ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Modtagelsen
1	Nej.	God
5	Lang ventetid, procedure ændres hele tiden. Indtryk af, at man helst ikke skal være til besvær. Helst ikke spørge om noget.	Dårlig
6	De er altid søde og venlige.	Virkelig god
ID	Kommentarer - C-Amb.	Modtagelsen
2	Personalet (alle) er meget venlige og hjælpsomme.	God
3	For lidt siddepladser.	God
4	Jeg blev indlagt via anden afdeling.	God
7	Ingen modtagelse, blot en scanner.	Dårlig
10	Nej.	God
12	Jeg kommer MEGET tit, så langt de fleste ved, hvem jeg er. Det er hyggeligt :-).	God
14	Mange gange MEGET lang ventetid.	God
16	Fantastisk:-):-:-)	Virkelig god
17	Den var virkelig god. Der blev hilst, og man fik navnet at vide samt stilling. Det hele blev gjort med et dejligt smil.	Virkelig god
20	Jeg har flere gange oplevet, at selvom man får kvittering for, at man er registreret, så er denne information ikke kommet videre til sygeplejerskerne eller lægen, hvorfor der ikke sker noget, før man selv rykker for afklaring. Derfor er man altid usikker på, om man er registreret eller ikke, specielt når der er ventetid.	God
21	Meget tilfreds.	Virkelig god
24	Personalet opleves som venlige og kompetente.	Virkelig god
25	Altid meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
27	Man mødes altid med et smil.	Virkelig god
32	Altid forsinkelser.	Dårlig
34	De fleste gange taler jeg ikke med nogen, men checker selv ind med sit sygesikringskort. Ventetiden: Ventetiden er selvfølgelig ikke acceptabel, men ventetiden skyldes ikke, at personalet ikke arbejder. De arbejder hårdt, for at vi alle kan blive taget ind hurtigst muligt. Nogle flere undersøgelsesstuer og nogle flere læger ville være godt. Indretning af venteværelse: Det er dårligt, både for patienter og for personale. Det trækker og er koldt. Der er ikke plads nok, og det må være stressende for personalet, at patienterne sidder og venter lige uden for døren til undersøgelsesstuerne, specielt når man godt ved, at de har ventet længe og følger med hver gang, døren går op.	God
39	Modtagelsen i ambulatoriet er altid varm og høflig.	Virkelig god

✎ 42	Noget upersonligt, idet sygesikringsbeviset blot køres gennem en terminal.	Uoplyst
✎ 44	Jeg synes, humøret blandt ansatte er utroligt varieret. Det rører ikke mig så meget, men måske rører det andre.	God
✎ 47	Jeg ville gerne hentes tidligere, men det er jo ikke bare modtagelsen, der afgør det. Der bliver altid bestilt bil, straks jeg er færdig.	Virkelig god
✎ 48	Det er godt med scanning af sygesikringskort som modtagelse.	God
✎ 49	Personalet virker stresset og har meget travlt.	God
✎ 50	Ved seneste besøg virkede standen til check-in ikke. Personalet var ikke opmærksom herpå, og der opstod en del forvirring pga. fejlen. Personalet kunne have håndteret fejlen bedre.	God
✎ 51	Personalet er altid smilende og venlige, trods travlhed.	Virkelig god
✎ 53	Virker lidt kold, efter det er blevet selvbetjening.	God
✎ 55	Er kommet der så mange gange, at det bare er rutine.	God
✎ 56	Altid god modtagelse af personalet.	God
✎ 57	For lang ventetid.	God
✎ 59	Oplevelsen var hurtig og tør.	Dårlig
✎ 60	Altid venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
✎ 64	Der var tit for få siddepladser.	God
✎ 66	Hurtig indlæggelse. Men jeg savner oplysninger om, hvem der var min(e) kontaktlæge(r).	God
✎ 68	Dette skema er udfyldt efter den sidste gang, jeg var ude hos jer, jeg har før ventet over en time.	Virkelig god
✎ 69	Scanneren til sygesikringsbeviset virker ikke ret tit.	God

NYREMEDICINSK AFD. C

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
2	Lægen havde en forventning om, at jeg havde fået taget blodprøver og havde haft døgnblodtryksapparat på. Dette var ikke planlagt.	Godt
6	Jeg fik lavet om på pillerne og skulle så have en ny tid [nogle uger] efter, men efter halvanden måned ringede jeg for at høre, om de havde glemt mig. Jeg fik så det svar, at det kunne de ikke se, for jeg var ikke på nogen liste, men [de] ville så undersøge det. Efter 15 minutter fik jeg svar, at det var rigtigt, og fik så en tid [kort tid efter].	Dårligt
ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Fejlhåndtering
3	Kuvert blev væk under rejsen fra kommunehospitalet! Efter mange (!) timers søgen blev den fundet på Skejby. Vi tog det med et smil, trods den lange ventetid :-)	Virkelig godt
5	At jeg ikke var sendt videre til de undersøgelser, de havde sagt, jeg skulle til.	Godt
ID	Kommentarer - C-Amb.	Fejlhåndtering
1	Blev scannet for resturin. Ultralydsmålingen var behæftet med fejl. Den viste alt for høj restværdi. Fik besked på at tømme med kateter. Fik udleveret kateter, der rev op i urinrøret med infektion til følge. [Flere] dages indlæggelse på afdeling C.	Virkelig godt
2	Nogen forvirring om blodprøver (hvad kan egen læge? Og hvilke prøver skal tages på andet sygehus og hvilke i Aarhus?)	Uoplyst
9	En maskine virkede ikke og skulle fysisk flyttes ind i en anden stue. Var dog vist mest irriterende for lægen end for mig. Lille problem som selvfølgelig kan ske !	Virkelig godt
22	At der ikke var givet besked til [lægehus NN] om blodprøve/urin/blodtryk, som kommer til jer inden min ankomst hvert halve år.	Uoplyst
23	Der har været nogle forviklinger med hensyn til blodprøver. Anka/Seruminstituttet. Den har været svær at få igennem ved blodlaboratoriet. Sikkert misforståelse mellem Afdeling Nyre C-ambulatorium og blodprøvelaboratoriet.	Uoplyst
24	At der ikke blev booket en tid i [] ambulatoriet fra starten. Da vi ringede i den uge, hvor indgrebet efter planen skulle finde sted, var der ikke booket en tid, men kom heldigvis med på et afbud i den pågældende uge.	Virkelig godt
29	Bl.a. blive kaldt op og lægen var ikke til stede, er sket flere gange. Engang kom jeg dog til en anden læge, der bare ikke kendte til mig. Har flere gange fundet ud af, at jeg ikke var blevet kaldt ind til forskellige undersøgelser, inden jeg skulle op til jer.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Efter operation [], da dræn skulle tages ud af blære. Der var to [dræn] sat i, og kun et blev fjernet.	Virkelig godt
32	Jeg er blevet glemt en gang.	Dårligt
36	Ingen.	Uoplyst
46	De var ikke opdateret i mit behandlingsforløb, og vi måtte tage udgangspunkt i mine erindringer frem for journaler og lignende.	Godt
50	Ved sidste besøg var der sket fejl ved blodprøvetagningen. For mig at se var der byttet om på to bestillinger.	Godt
61	Ved blodprøvetagning er der flere gange ikke blevet bestilt korrekt/rigtigt. Dvs. ingenting på nettet, så der enten måtte ringes til sekretær eller gå igen.	Uoplyst

NYREMEDICINSK AFD. C

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Lægen, jeg talte med, var virkelig kompetent og dygtig.	Virkelig godt
2	Hele overleveringen fra anden afdeling til ambulatoriet.	Uoplyst
5	Ikke andet end unødigt ventetid.	Godt
ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Samlet indtryk
1	Nej.	Godt
6	De er meget dygtige.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
2	Har talt med for mange læger.	Godt
7	Ønsker at komme ind til fast behandler, hvilket ikke skete sidst.	Dårligt
10	Jeg mener ikke, man skal tale med patienten, når der ligger syge bag et gardin, som kan følge med i samtalen.	Godt
13	Nogle gange meget lang ventetid fra sygeplejersken til indkald hos lægen.	Godt
16	JA, alle jeg har/og er i kontakt med er venlige og imødekommende. Flot :-).	Virkelig godt
17	Det er lidt frustrerende, at man ikke har den samme læge hver gang.	Godt
19	Det var et planlagt tredagesforløb, som fulgte tidsplanerne. Fuldt tilfredsstillende.	Virkelig godt
24	Det har været et positivt forløb omkring [behandlingsforløbet].	Virkelig godt
26	Jeg foretrækker rene facts og ikke for meget udenomssnak for at skåne nogle følelser. F.eks. er piller det bedste for mig, så sig at jeg skal tage dem, slut. Ikke så meget pjat :-).	Godt
29	Dårligt samarbejde til min egen læge. Jeg får ikke indkaldelse, jeg får ikke indkaldelse til de ekstra prøver.	Dårligt
33	Nej.	Godt
42	Ikke relevant, da jeg kun talte med lægen.	Godt
46	Mangler information. Mangler én kontaktperson til information og opsamling. Føler mig "tabt mellem stolene".	Dårligt
48	Det er meget frustrerende at opleve ventetid, når ambulatoriet henviser til andre afdelinger, som skal udføre undersøgelse. Booking burde ske fra ambulatoriet.	Virkelig godt
50	En undersøgelse blev fremrykket pga. ledig tid i scanneren. Da jeg efterfølgende henvendte mig til ambulatoriet om fremrykning af tid ved lægen, mente man ikke, det var nødvendigt. Som patient ville det være rart at få konsultationen fremrykket.	Godt
54	Ved blodprøvetagning oplevede jeg at flere, deriblandt mig selv, var irriterede over, at det ikke var muligt at trække nummer, når man ankom. Der var tit forvirring omkring rækkefølgen ved indtjekning.	Virkelig godt
66	For lang ventetid. Mindst tre gange, i mit senest samtaleforløb, blev vi afbrudt af øvrig personale, som skulle have hjælp. Det er uacceptabelt. Jeg er ikke tilknyttet en fast kontaktperson, der kender mit forløb. Har snakket med fem-seks læger. Uacceptabel og spild af tid og res-	Dårligt

sourcer. Ventetiden på over en time i venteværelse er uacceptabel. Som ny nyretransplanteret er jeg blevet orienteret om, at jeg skal undgå at komme i nærheden af andre syge personer, på grund af nedsat immunforsvar. Derfor virker det fuldstændig uforstående og modstridende at skulle sidde i overfyldt ventelokale med dårlig luftforhold og ulidelig lummer lufttemperatur. Det er da netop i sådanne omgivelser man kan pådrage sig alverdens form for infektion.

 70 Jeg er meget tilfreds med den seriøsitet, min sygdom bliver behandlet med.

Virkelig godt

NYREMEDICINSK AFD. C

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Oplevede informationerne som meget indforståede, jeg havde ikke været der før.	Uoplyst
	ID Kommentarer - C-Dagafsnit	Samlet indtryk
2	Nej.	Virkelig godt
5	Jeg kunne ønske mig mere information til den pårørende, der vil donere en nyre.	Godt
	ID Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
14	For lidt information omkring diverse diæter ved dialysepatient. Kun grupper får man at vide, ikke direkte det enkle produkt.	Godt
18	Jeg har ikke modtaget skriftligt informationsmateriale om nedsat nyrefunktion, herunder kostens indflydelse på udviklingen, men selvfølgelig orienteret mig på nettet.	Godt
19	I mit forløb en gennemgående kontaktperson, det var RIGTIG godt og gav stor tryghed.	Virkelig godt
29	Intet modtaget.	Dårligt
32	Jeg er fagperson, så det føles, som om de regner med, at jeg allerede ved det hele, hvilket jeg gør, men alligevel.	Dårligt
34	God mundtlig information om min behandling, og hvad der skal ske. Selv når der er travlt, bliver der taget tid til ordentlig information.	Godt
38	Jeg mener, at jeg har set en plakat i ambulatoriet for nyreforeningen med et telefonnummer, som jeg har ringet til. Dog uden held med at komme i forbindelse.	Godt
41	Føler det er et virkelig rart sted at komme.	Virkelig godt
42	Jeg går udelukkende til kontrol (transplanteret) og taler med lægen.	Godt
46	Fik ingen. Husker ikke meget af det skriftlige.	Dårligt
48	Jeg tror ikke, der findes noget materiale omkring min sygdom, men jeg har i dialog med læge fået tilstrækkelig information.	Virkelig godt
58	Blodtryksmåling for dårligt.	Godt
66	Jeg ved ikke, hvilken information, jeg skulle have modtaget, udover materiale om forskningsprojektet Context og genoptræning efter nyretransplantation og brochuren "Nyt liv efter transplantation".	Dårligt
68	Nej, de har endnu ikke fundet ud af, hvorfor jeg mister blod.	Godt

NYREMEDICINSK AFD. C

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

ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Samlet indtryk
6	De har for travlt, når man ringer der ud til at hjælpe en!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
12	Jeg er rigtig glad for ambulatoriet på Skejby, MEN ventetiden er super træls, og alt for ofte alt for lang (for mig er ventetid på over 30 minutter uacceptabel!).	Virkelig godt
15	Det er uklart for mig, om min praktiserende læge bliver orienteret fra C-ambulatoriet, og derfor kan jeg ikke svare på dette spørgsmål.	Godt
16	Positiv og en god fornemmelse af, personalet er velforberedt:-):-:-)	Virkelig godt
17	Jeg erfarer, at man ikke kan møde op, hvis der opstår akutte problemer, men man skal ringe og få en ny tid. Jeg ved så ikke, om man får en ny tid, lige efter man har ringet.	Godt
19	Efter undersøgelsesforløbet ville jeg gerne have haft en tilbagemelding på, at alt var i orden til det videre forløb. Et brev med svar på undersøgelsen ville være fint.	Virkelig godt
34	Jeg har kontaktet ambulatoriet én gang mellem mine besøg for at få hjælp. Det har ikke været noget problem. Jeg har fået den hjælp, jeg søgte.	Godt
38	I øjeblikket ser tallene [] ok ud. Så jeg kommer til kontrol en gang årligt.	Godt
48	Jeg har en god dialog med læge på e-mail og telefon. Nyrevagten har været til rådighed, når der har været noget akut.	Virkelig godt
55	Har oplevet, at min egen læge ikke vidste noget som helst om, hvad der var sket på min sene- ste undersøgelse på ambulatoriet, og at det derfor var svært at koordinere behandlingen.	Godt
59	Kontaktpersonerne var skiftende, og de skulle bruge tid på at sætte sig ind i min journal, mens jeg var der. Der var ikke afklaring omkring mit behandlingsforløb, en hel masse teser, som gjorde mig mere utryk og usikker.	Dårligt
62	Generelt lang ventetid inden man kommer ind til lægen.	Godt
63	Hvis jeg skulle skrive om mine besøg i ambulatorium C inden mit sidste besøg ville jeg have været yderst tilfreds, da jeg følte at jeg blev fulgt nøje med hensyn til min medicinering og jævnlige besøg for kontrol. Ved mit forrige besøg blev jeg spurgt om jeg ville overflyttes til et nyoprettet blodtryksteam. Der var jeg så første gang [i november], hvor jeg fik indtryk af, at det var et afviklingsteam. Jeg sagde, at jeg følte mig tryk ved den hidtidige ordning, men det syntes den læge jeg talte med ikke var nødvendigt. Jeg følte herefter at lægen nødtvunget ville give mig et årligt tjek. Det føler jeg mig ikke særlig tryk ved, da mit blodtryk kan variere en del. Med hensyn til mit sidste besøg var blodtrykket OK, men det var sådan set første gang det var så fint.	Godt
66	Jeg vil bare gerne have en eller to faste kontaktperson, som kender min sag. Ikke et telefon og en tilfældig person, som ikke kender min sag.	Dårligt

NYREMEDICINSK AFD. C

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Evt. lave nogle flere opdelinger i ventefaciliteterne, evt. sygdomsspecifikt. [Fysiske rammer]	Uoplyst
3	Min læge er virkelig opmærksom på både sygdom og mig som person. Jeg var ikke imponeret over det receptionspersonale, som jeg mødte, men det var første besøg på den afdeling, og man skal jo ikke generalisere. [Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Det kan jeg ikke vurdere.	Godt
6	Jeg er virkelig glad for, at lægerne tog sig tid til at lytte og hjalp mig med mine problemer. De fortalte også på et sprog, som man kunne forstå, og virkede til at have forstand på det, de sagde. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
7	Det vil være rigtig godt, hvis det var den samme læge hver gang. [Kontaktperson]	Godt
ID Kommentarer - C-DIALYSEAFSNIT		Samlet indtryk
1	Personalet er god til at skaffe transport, når jeg skal til en anden afdeling. [Pleje]	Godt
2	Jeg synes, at man får en rigtig god behandling. Alle er søde og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID Kommentarer - C-Dagafsnit		Samlet indtryk
4	Jeg er fuldt ud tilfreds med det hele.	Virkelig godt
5	Straks at få ordnet patienttoiletter, der er stoppede eller at lukke dem af og henvise til andre rene toiletter. [Fysiske rammer]	Godt
7	WC bliver hurtigt ulækkert. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID Kommentarer - C-Amb.		Samlet indtryk
5	Der mangler ofte frisk drikke. [Fysiske rammer]	Godt
6	Meget dårligt rum til blodtryksmåling. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Kunne ønske mig mere tid til/interesse i den enkelte patient. Da kontrollerne ofte blot ender med svar på blodprøve og så slut. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Flere læger ved kontrolbesøg, så evt. lang ventetid kunne nedsættes! Positiv ros: Altid søde, venlige, smilende, imødekommende personaler, som er omsorgsfulde og giver en tryghed og styrke i forløbet af ens sygdom. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
11	Alt i alt får jeg en fin behandling.	Virkelig godt
12	Eneste sted er toilet, tit lugter der meget af tis. Men det er sgu svært med så mange ældre medborgere på samme sted, så når man tænker på det, er det vel ok.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer]	
✎ 13	For få stole i ventorum. Forstyrrende, når en anden person skal hente noget i skab. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 15	Det var rarere med blodtryksmåling i aflukket rum, frem for på gangen/i venteværelset. Håber, at det er midlertidigt pga. byggeri. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 16	Jeg kan ikke se i min optik, om der er noget, der kunne gøres bedre. Jeg er af den overbevisning, fantastisk omsorg fra alle, jeg har været i berøring med (personale :-) :-).	Virkelig godt
✎ 25	Lidt koldt i venteværelset, fordi døren ud til bliver lukket af. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 26	Det ligner et gammelt plejehjem :- (Sorry to say. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 28	Jeg var glad for at komme ind til den samme læge hver gang. [Kontaktperson]	Virkelig godt
✎ 29	Kunne være opdelt med patienter til højre og venstre. Der bliver brugt meget tid på at finde personen. Nummerordning i stedet for navneopråb. Kan tit være svært at høre, hvad der bliver sagt. Mit allerførste besøg var supert. Siden er det kun gået ved af bakke.	Dårligt
✎ 30	Altid venligt og kompetent personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 31	Der mangler ofte sidepladser. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 32	Ikke booke tider til patienten, inden lægerne er kommet fra deres morgenmøde. Det er svært at have ambulatoriekontrol med en læge, inden de er mødt op. [Ventetid]	Dårligt
✎ 35	Der er generelt megen ventetid. Har oplevet at vente timer på at komme ind til konsultation, hvilket ikke gør det muligt at komme på arbejde samme dag, som jeg skulle i ambulatoriet. Desuden er der mangel på siddepladser i ambulatoriet. [Fysiske rammer, Ventetid]	Dårligt
✎ 37	Jeg har været på ambulatoriet [med jævne mellemrum i mange år] og har sjældent mødt samme læge to gange. Og da de ser forskelligt på tingene, er det ofte forvirrende. Jeg kunne godt tænke mig samme læge hver gang. [Kontaktperson]	Godt
✎ 38	Hvis man er en person, der er indadvendt og ikke spørger selv, kan det godt virke som om, man er lidt alene med sin sygdom. Det kan godt være svært at rumme sygdommen og selv undersøge råd og vejledning. Jeg synes, at personalet gør det godt. [Relationer til personale]	Godt
✎ 39	Særlig godt! Hvis en patient møder den samme læge og den samme sygeplejerske hver gang, opstår der en fortrolighed for alle parter, som er uvurderlig. Man går ud af døren, og glæder sig til næste besøg. Jeg har været den heldige! [Pleje]	Virkelig godt
✎ 40	Om muligt samme læge []. Tak ellers for alt.	Virkelig godt
✎ 42	Venteværelse og "blodtrykslokale" kan/bør gøres mere patientvenlig. I venteværelset er det koldt når døren hele tiden går op og i. "Blodtrykslokalet" kunne være større, når flere skal benytte det på en gang. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 43	Nedsætte ventetiden. [Relationer til personale]	Uoplyst
✎ 44	Det delvist uvæsentlige (indretning af venteværelse) er rigtig dårligt. Konsultationsrum og toiletter er ok. Jeg savner bedre kommunikation blandt afdelingerne, så man ikke skal vente 30	Godt

- minutter og derefter få at vide, at man skal over til en anden afdeling.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]
-  45 Et ambulatorium er, hvad der er. Personalet er søde og hyggelige. God atmosfære. Godt
[Relationer til personale]
-  46 Lægen var meget sur og bebrejdende. Vi var sendt til forkerte afdelinger. Følte mig dum og mangel på respekt. Følte mig ikke informeret. Beklager den utilfredse tilbagemelding, men håber det hjælper :-). Dårligt
[Relationer til personale]
-  51 Smilende personale altid. Mangel på stole. Godt
[Fysiske rammer, Relationer til personale]
-  52 Det er fint nok med, at man selv skal måle blodtryk, men det ville nok være en god ide at give en ordentlig introduktion først. Godt
[Kommunikation og information]
-  55 Det kan godt være svært at høre, at man bliver kaldt ind. Venteværelset har f.eks. søjler, så man kan ikke altid se lægen. Ligesom der er meget trafik af folk, der kommer og går, bliver hentet etc. Så der er meget uro. Personalet er søde og meget hjælpsomme. Godt
[Fysiske rammer, Relationer til personale]
-  59 Vær mere behjælpelig med spørgsmål ved modtagelsen. Læs journalen inden patienten kommer. Ikke sætte teser i gang inden man er sikker som fagperson. Dårligt
-  62 Venteværelset virker for lille til alle de patienter, der er. Godt
[Fysiske rammer]
-  64 Der bør være flere toiletter. Godt
[Fysiske rammer]
-  65 Ambulatorierne såvel på nyremedicinsk som i blodtype-laboratoriet er ekstremt overfyldte og som sådan ubehagelige. Godt
[Fysiske rammer]
-  66 Det kunne være rart at få at vide, hvilket tidspunkt man kunne forvente at skulle møde hos henholdsvis sygeplejersken og lægen. Evt. på SMS, så man ikke skal side og vente og vente. Dårligt
[Ventetid]
-  67 Sekretærerne er tit ubehøvede i telefonen. Jeg har oplevet, at telefonen blev taget, da jeg ringede [om morgenen]. Der blev sagt: "Lige et øjeblik", røret blev lagt ved siden af telefonen, og jeg kunne høre alt, der blev talt om. Efter 15 minutter blev røret lagt på. Da jeg igen ringede op, fik jeg et møgfald. Virkelig godt
[Relationer til personale]

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.

