

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Ernæringsenheden

Hospitalsenheden Vest

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.....	93
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	194
Afdelingens svarprocent:	49%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

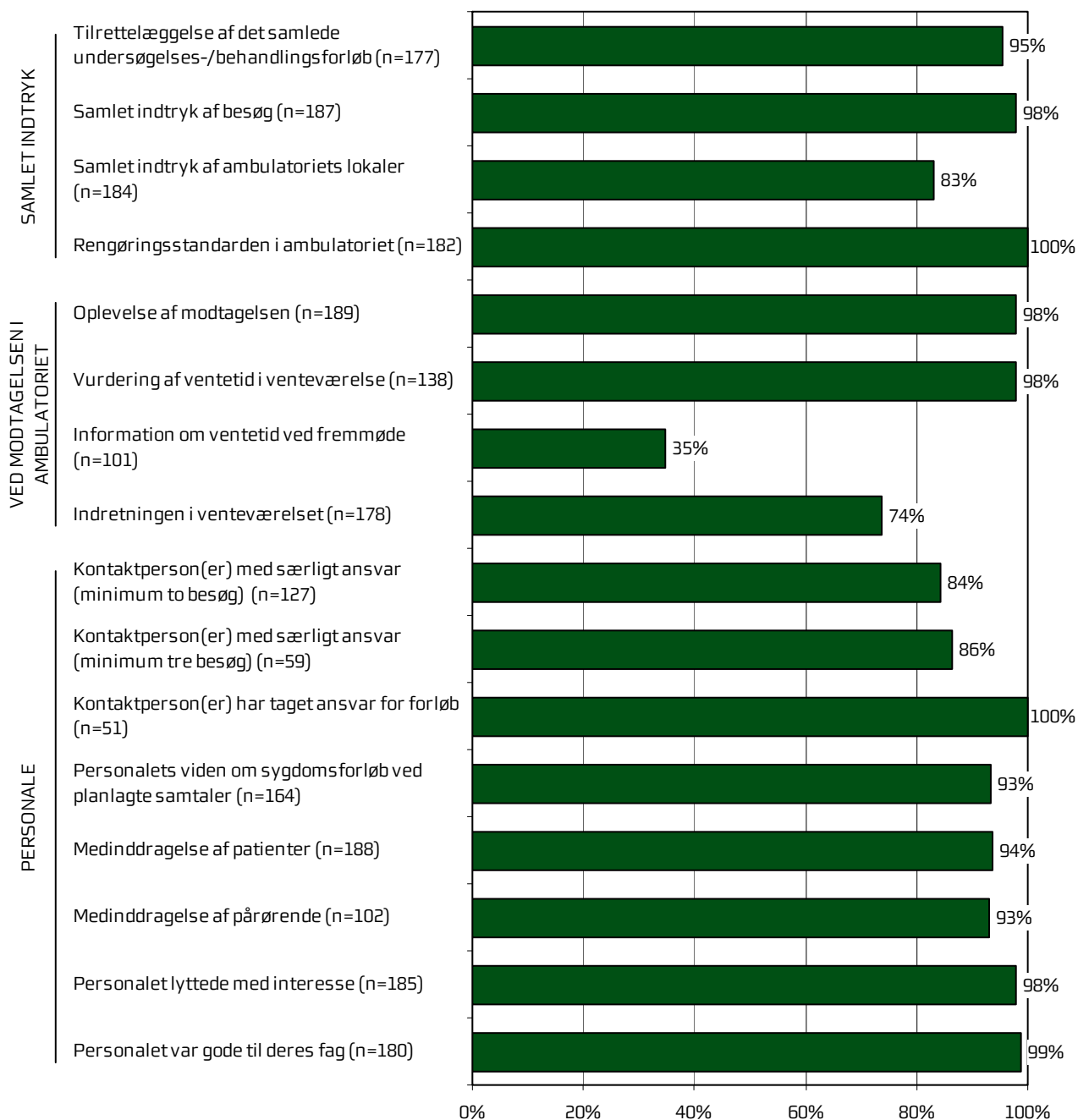
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

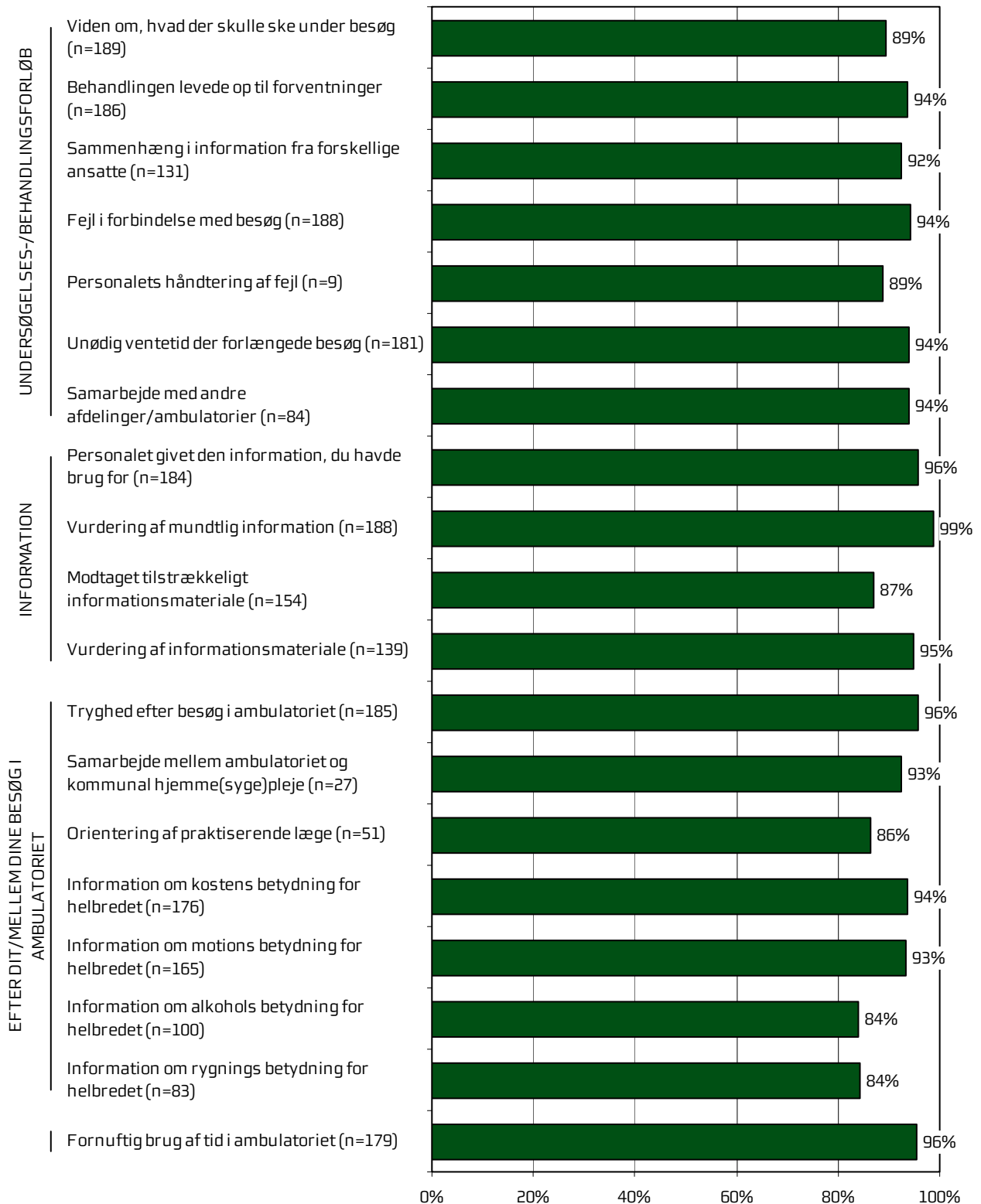
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

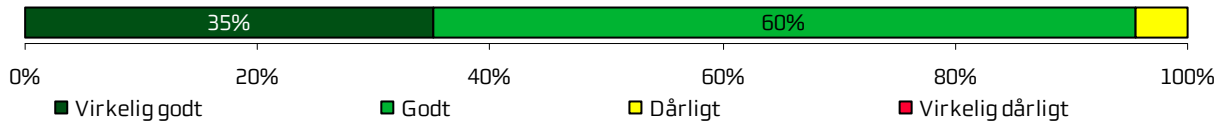
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

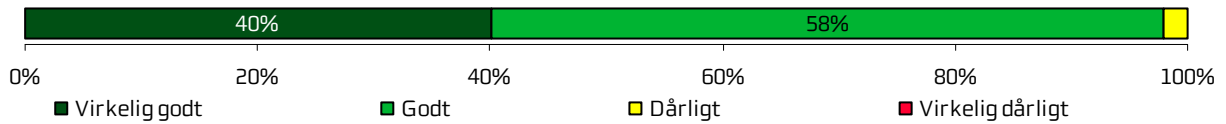
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

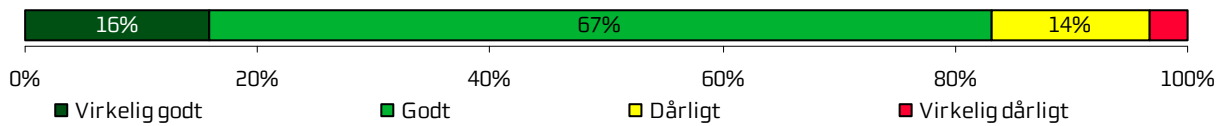
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=177)



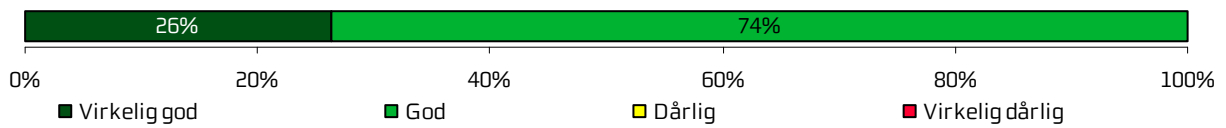
Samlet indtryk af besøg (n=187)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=184)



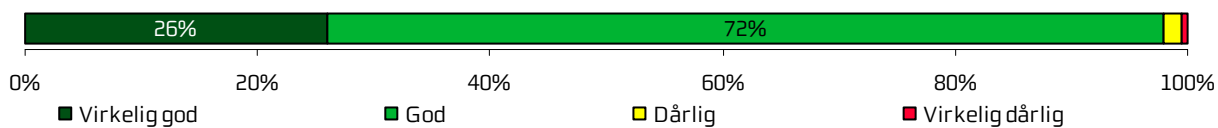
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=182)



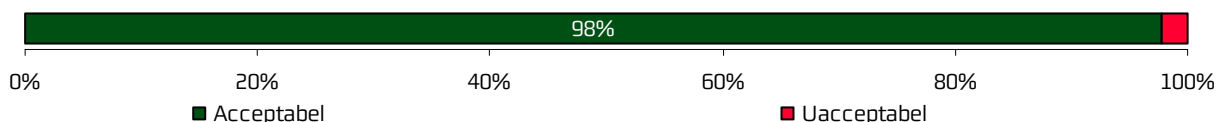
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	98 %	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	83 %	-	-	97 % *	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

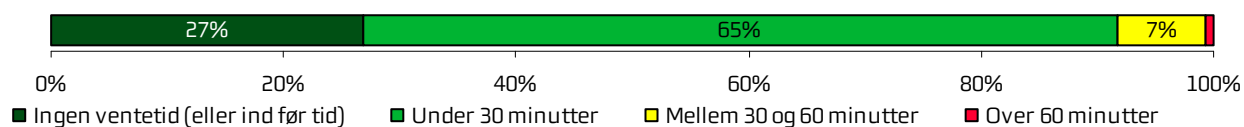
Oplevelse af modtagelsen (n=189)



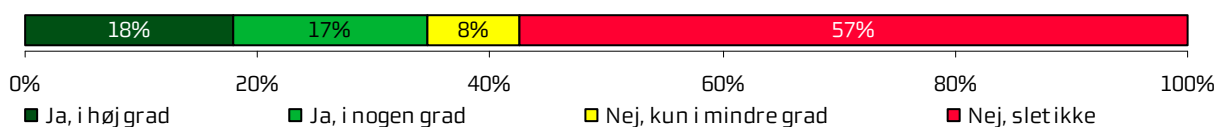
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=138)



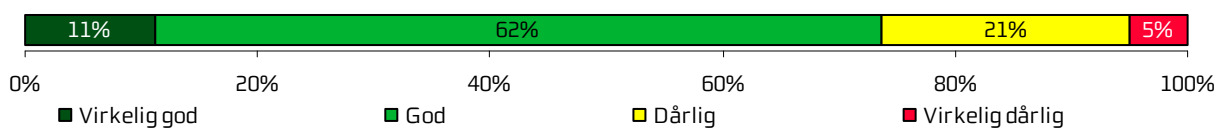
Længde af ventetid i venteværelse (n=134)



Information om ventetid ved fremmøde (n=101)



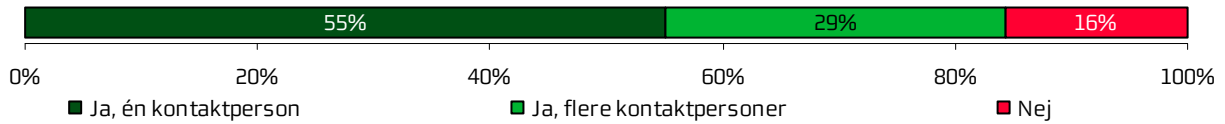
Indretningen i venteværelset (n=178)



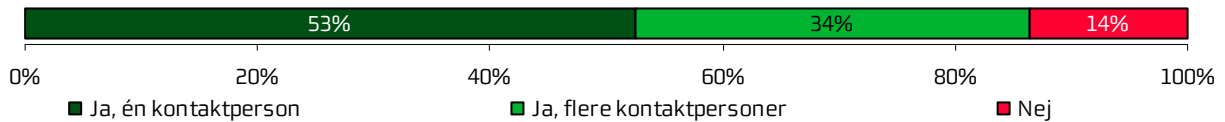
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	-	-	97 %	89 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35 %	-	-	53 % *	27 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74 %	-	-	95 % *	82 % *	90 % *

Personale

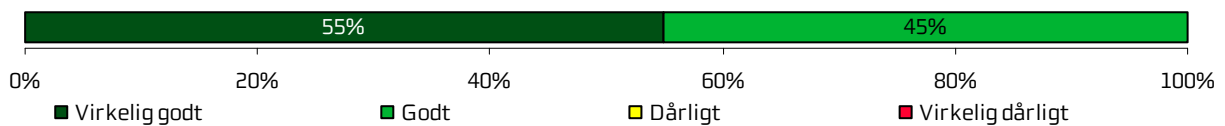
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=127)



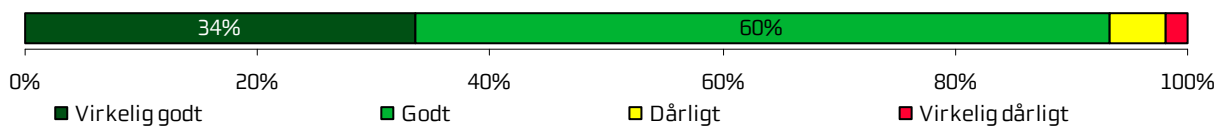
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=59)



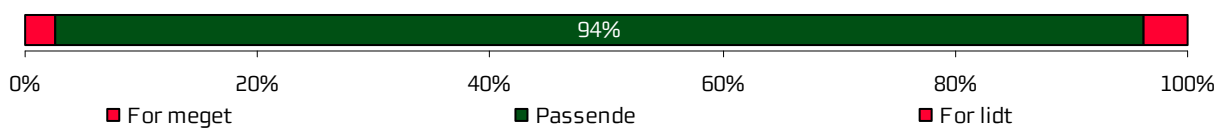
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=51)



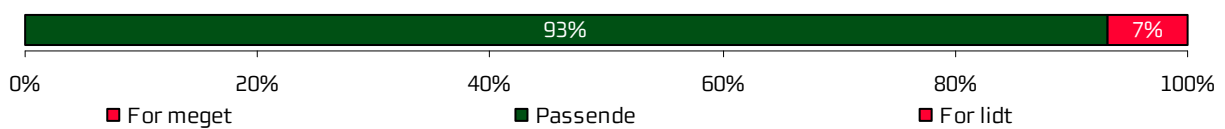
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=164)



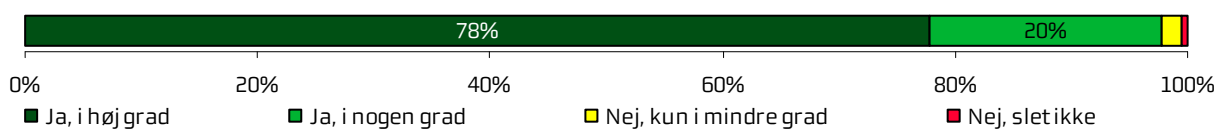
Medinddragelse af patienter (n=188)



Medinddragelse af pårørende (n=102)



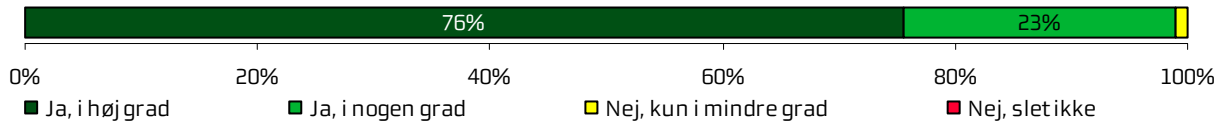
Personalet lyttede med interesse (n=185)



	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)	84 %	-	-	87 %	71 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	-	-	91 %	72 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	93 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	-	-	97 %	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	97 %	90 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	95 %	84 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	98 %	94 % *	95 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=180)



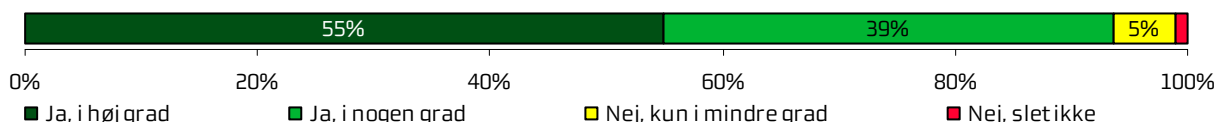
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	99 %	96 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

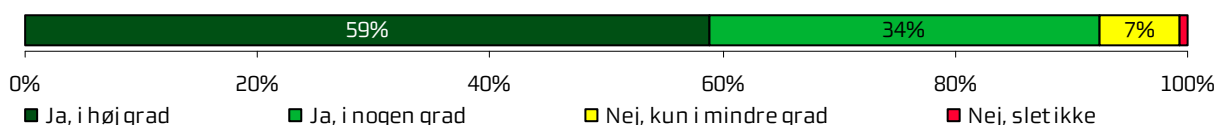
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=189)



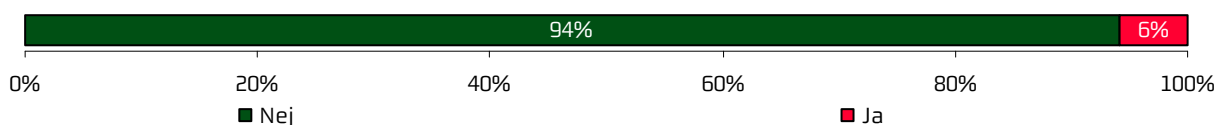
Behandlingen levede op til forventninger (n=186)



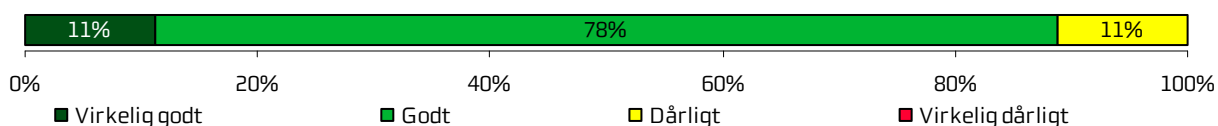
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=131)



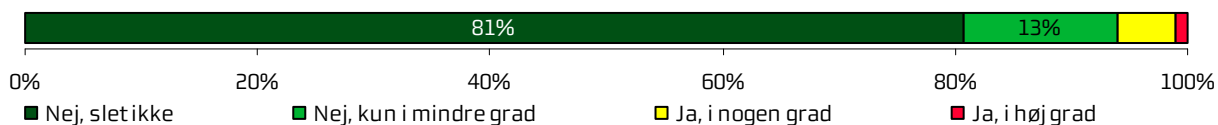
Fejl i forbindelse med besøg (n=188)



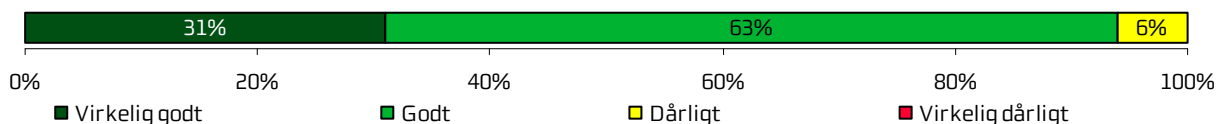
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=181)



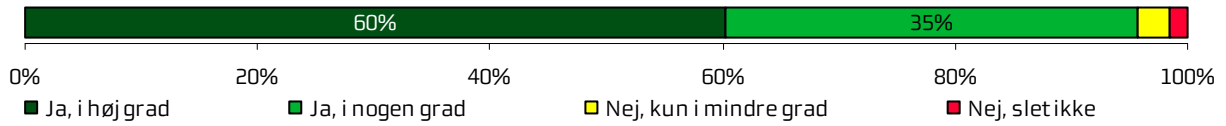
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=84)



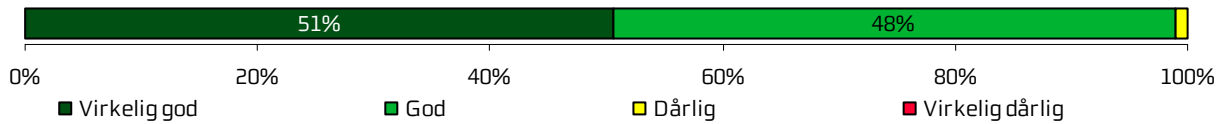
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	93 %	85 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	-	-	97 %	91 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	-	-	97 %	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	89 %	-	-	80 %	55 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	-	-	96 %	81 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	97 %	93 %	95 %

Information

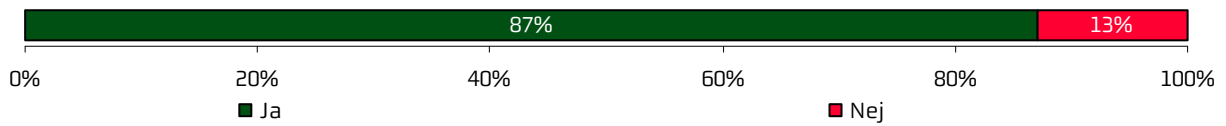
Personalet givet den information, du havde brug for (n=184)



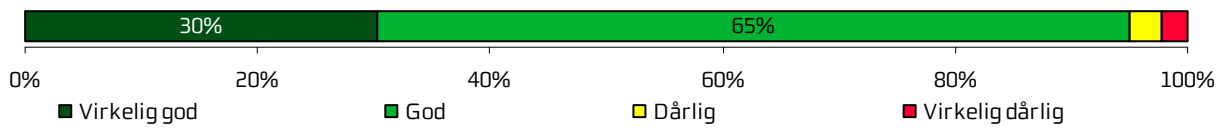
Vurdering af mundtlig information (n=188)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=154)



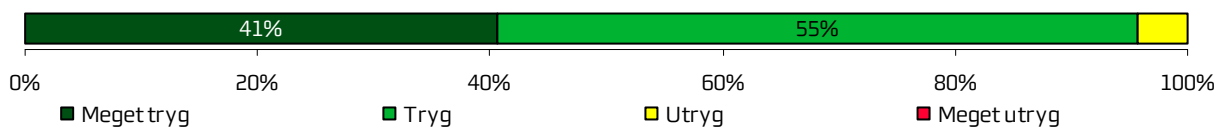
Vurdering af informationsmateriale (n=139)



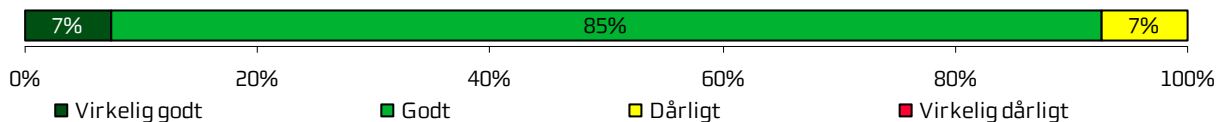
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	97 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	98 %	94 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	87 %	-	-	91 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	97 %	91 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

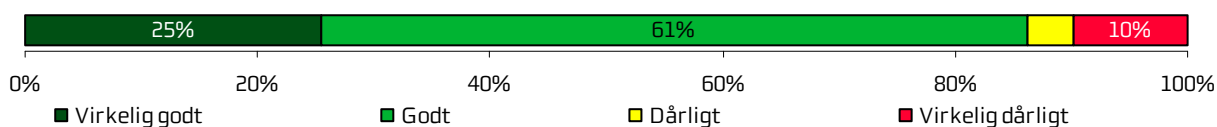
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=185)



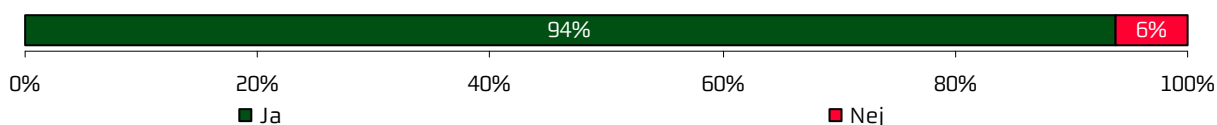
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



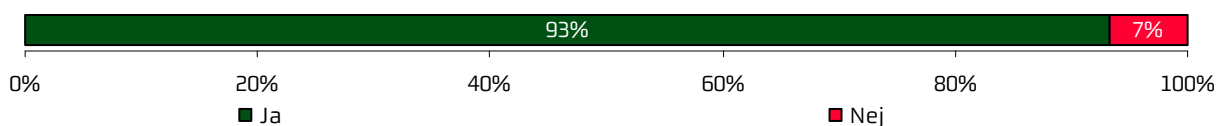
Orientering af praktiserende læge (n=51)



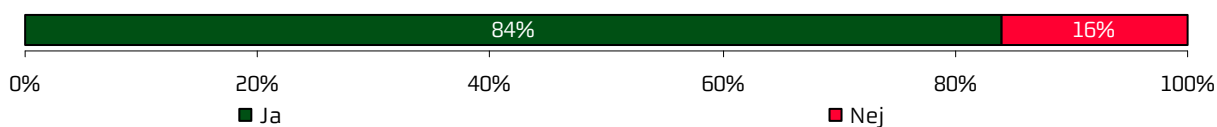
Information om kostens betydning for helbredet (n=176)



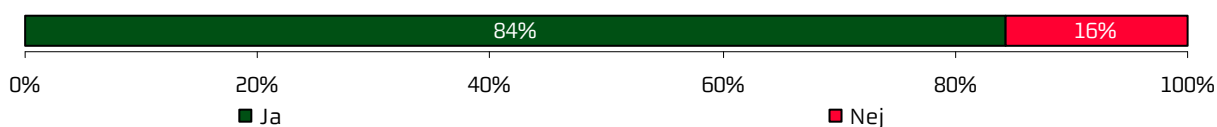
Information om motions betydning for helbredet (n=165)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=100)



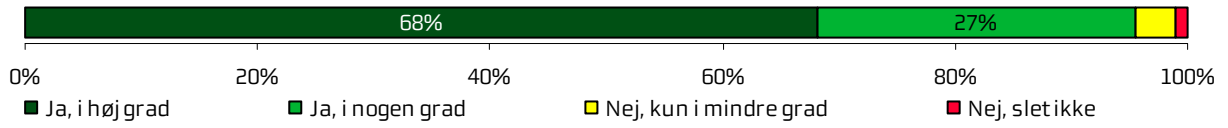
Information om rygningens betydning for helbredet (n=83)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	96 %	92 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	-	-	100 %	91 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	-	-	93 %	80 %	87 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	94 %	-	-	70 % *	38 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	93 %	-	-	77 % *	47 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	84 %	-	-	67 % *	34 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	84 %	-	-	74 % *	47 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=179)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	98 %	94 %	96 %

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.: >>|obnr<<

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 <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>|obnr<<

INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. 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"/>	
26. 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 28
27. 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"/>
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>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) 48 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	49%	100%
Køn		
Mand	32%	37%
Kvinde	68%	63%
Aldersgruppe		
Under 20 år	20%	21%
20-39 år	20%	24%
40-59 år	33%	32%
60-79 år	27%	20%
80 år eller derover	1%	1%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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	194		100%	
Køn				
Mand	62		32%	
Kvinde	132		68%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	38		20%	
20-39 år	38		20%	
40-59 år	64		33%	
60-79 år	52		27%	
80 år eller derover	2		1%	
Skema udfyldt af				
Patienten	165		86%	
Pårørende	27		14%	
Modersmål				
Dansk	188		97%	
Ikke dansk	6		3%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	60	5	0	177	10
Køn						
Mand	43	55	2	0	58	3
Kvinde	31	63	6	0	119	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	74	3	0	35	2
20-39 år	24	62	14	0	37	1
40-59 år	44	54	2	0	63	1
60-79 år	41	56	2	0	41	6
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	58	5	0	150	9
Pårørende	27	73	0	0	26	1
Modersmål						
Dansk	34	61	5	0	171	10
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0

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	40	58	2	0	187
Køn					
Mand	51	48	2	0	61
Kvinde	35	63	2	0	126
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	62	3	0	37
20-39 år	34	63	3	0	38
40-59 år	47	50	3	0	64
60-79 år	39	61	0	0	46
80 år eller derover	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	41	57	2	0	158
Pårørende	37	63	0	0	27
Modersmål					
Dansk	40	57	2	0	181
Ikke dansk	33	67	0	0	6

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	67	14	3	184
Køn					
Mand	21	69	8	2	62
Kvinde	13	66	16	4	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	19	65	11	5	37
20-39 år	14	61	17	8	36
40-59 år	14	65	21	0	63
60-79 år	17	76	4	2	46
80 år eller derover	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	16	67	14	3	156
Pårørende	15	73	8	4	26
Modersmål					
Dansk	16	67	14	3	179
Ikke dansk	20	80	0	0	5

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	26	74	0	0	182
Køn					
Mand	33	67	0	0	61
Kvinde	23	77	0	0	121
Aldersgruppe					
Under 20 år	32	68	0	0	38
20-39 år	16	84	0	0	38
40-59 år	22	78	0	0	58
60-79 år	37	63	0	0	46
80 år eller derover	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	27	73	0	0	153
Pårørende	22	78	0	0	27
Modersmål					
Dansk	27	73	0	0	176
Ikke dansk	17	83	0	0	6

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	72	2	1	189
Køn					
Mand	34	65	0	2	62
Kvinde	22	76	2	0	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	16	81	3	0	37
20-39 år	26	74	0	0	38
40-59 år	22	73	3	2	63
60-79 år	35	65	0	0	49
80 år eller derover	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	26	71	2	1	160
Pårørende	26	74	0	0	27
Modersmål					
Dansk	26	72	2	1	183
Ikke dansk	33	67	0	0	6

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	98	2	138	51
Køn				
Mand	100	0	44	18
Kvinde	97	3	94	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	32	6
20-39 år	97	3	33	5
40-59 år	96	4	45	19
60-79 år	100	0	26	21
80 år eller derover	-	-	2	0
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	117	43
Pårørende	100	0	20	7
Modersmål				
Dansk	98	2	136	47
Ikke dansk	-	-	2	4

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	27	65	7	1	134	3
Køn						
Mand	30	66	5	0	44	0
Kvinde	26	64	9	1	90	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	16	81	3	0	32	0
20-39 år	28	69	0	3	32	1
40-59 år	35	53	12	0	43	1
60-79 år	20	64	16	0	25	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	64	9	1	114	2
Pårørende	32	68	0	0	19	1
Modersmål						
Dansk	27	65	8	1	132	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	17	8	57	101	28
Køn						
Mand	18	18	12	53	34	8
Kvinde	18	16	6	60	67	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	4	18	4	75	28	4
20-39 år	26	11	7	56	27	5
40-59 år	11	14	14	61	28	11
60-79 år	35	29	6	29	17	7
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	20	16	8	55	85	25
Pårørende	7	20	7	67	15	3
Modersmål						
Dansk	17	17	8	58	99	28
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	62	21	5	178	8
Køn						
Mand	15	63	15	7	60	2
Kvinde	9	62	25	4	118	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	9	60	20	11	35	2
20-39 år	8	58	33	0	36	2
40-59 år	10	61	25	5	61	1
60-79 år	16	70	9	5	44	3
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	65	20	5	150	8
Pårørende	19	50	31	0	26	0
Modersmål						
Dansk	11	63	21	5	173	8
Ikke dansk	20	40	40	0	5	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	29	16	127
Køn				
Mand	56	28	15	39
Kvinde	55	30	16	88
Aldersgruppe				
Under 20 år	26	52	22	23
20-39 år	48	28	24	25
40-59 år	65	24	10	49
60-79 år	69	17	14	29
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	58	27	15	114
Pårørende	33	42	25	12
Modersmål				
Dansk	56	30	15	122
Ikke dansk	40	20	40	5

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	53	34	14	59
Køn				
Mand	57	29	14	14
Kvinde	51	36	13	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	50	50	6
20-39 år	50	33	17	12
40-59 år	56	36	8	25
60-79 år	73	20	7	15
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	55	35	11	55
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	55	35	11	55
Ikke dansk	-	-	-	4

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	45	0	0	51	0
Køn						
Mand	83	17	0	0	12	0
Kvinde	46	54	0	0	39	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	40	60	0	0	10	0
40-59 år	65	35	0	0	23	0
60-79 år	50	50	0	0	14	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	45	0	0	49	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	53	47	0	0	49	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	60	5	2	164	22
Køn						
Mand	42	51	7	0	55	6
Kvinde	29	64	4	3	109	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	64	9	0	33	5
20-39 år	24	58	9	9	33	4
40-59 år	34	63	4	0	56	6
60-79 år	45	55	0	0	40	7
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	59	4	2	138	19
Pårørende	28	64	8	0	25	2
Modersmål						
Dansk	33	60	5	2	159	22
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	3	94	4	188
Køn				
Mand	2	95	3	62
Kvinde	3	93	4	126
Aldersgruppe				
Under 20 år	3	89	8	38
20-39 år	3	92	5	38
40-59 år	2	97	2	63
60-79 år	4	94	2	47
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	3	94	3	159
Pårørende	4	93	4	27
Modersmål				
Dansk	2	95	4	182
Ikke dansk	33	67	0	6

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	93	7	102	83
Køn					
Mand	0	100	0	45	17
Kvinde	0	88	12	57	66
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	97	3	33	5
20-39 år	0	88	12	17	21
40-59 år	0	95	5	20	43
60-79 år	0	90	10	31	14
80 år eller derover	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	9	75	81
Pårørende	0	100	0	25	2
Modersmål					
Dansk	0	93	7	100	79
Ikke dansk	-	-	-	2	4

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	78	20	2	1	185	4
Køn						
Mand	82	16	2	0	62	0
Kvinde	76	22	2	1	123	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	74	24	3	0	38	0
20-39 år	72	25	0	3	36	2
40-59 år	84	13	3	0	64	0
60-79 år	76	24	0	0	46	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	77	21	1	1	157	3
Pårørende	88	12	0	0	26	1
Modersmål						
Dansk	77	21	2	1	179	4
Ikke dansk	100	0	0	0	6	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	23	1	0	180	7
Køn						
Mand	80	18	2	0	60	1
Kvinde	73	26	1	0	120	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	72	25	3	0	36	1
20-39 år	66	32	3	0	38	0
40-59 år	82	18	0	0	61	2
60-79 år	77	23	0	0	44	4
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	77	22	1	0	152	6
Pårørende	70	30	0	0	27	0
Modersmål						
Dansk	75	24	1	0	174	7
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0

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	41	48	10	1	189	1
Køn						
Mand	44	50	6	0	62	0
Kvinde	40	47	11	2	127	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	58	11	3	38	0
20-39 år	38	43	19	0	37	1
40-59 år	47	44	8	2	64	0
60-79 år	48	48	4	0	48	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	46	10	1	160	1
Pårørende	33	56	7	4	27	0
Modersmål						
Dansk	42	48	9	1	183	1
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	39	5	1	186	2
Køn						
Mand	63	31	5	2	62	0
Kvinde	51	43	6	1	124	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	62	8	0	37	1
20-39 år	38	51	11	0	37	1
40-59 år	69	25	3	3	64	0
60-79 år	68	30	2	0	47	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	35	6	1	158	1
Pårørende	41	56	4	0	27	0
Modersmål						
Dansk	54	39	6	1	180	2
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	34	7	1	131	49
Køn						
Mand	71	27	2	0	45	14
Kvinde	52	37	9	1	86	35
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	46	7	0	28	10
20-39 år	36	48	12	4	25	13
40-59 år	68	28	5	0	40	21
60-79 år	73	22	5	0	37	5
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	32	7	1	109	42
Pårørende	60	40	0	0	20	7
Modersmål						
Dansk	57	35	7	1	126	48
Ikke dansk	100	0	0	0	5	1

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	94	6	188
Køn			
Mand	92	8	62
Kvinde	95	5	126
Aldersgruppe			
Under 20 år	97	3	38
20-39 år	84	16	38
40-59 år	95	5	64
60-79 år	98	2	47
80 år eller derover	-	-	1
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	159
Pårørende	100	0	27
Modersmål			
Dansk	94	6	182
Ikke dansk	100	0	6

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	11	78	11	0	9	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	0	80	20	0	5	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	80	20	0	5	1
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	78	11	0	9	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	11	78	11	0	9	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	81	13	5	1	181	2
Køn						
Mand	85	12	2	2	60	0
Kvinde	79	14	7	1	121	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	86	8	5	0	37	0
20-39 år	76	14	11	0	37	0
40-59 år	84	13	2	2	61	0
60-79 år	78	16	4	2	45	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	14	5	1	152	2
Pårørende	81	11	7	0	27	0
Modersmål						
Dansk	81	14	5	1	175	2
Ikke dansk	83	0	17	0	6	0

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	31	63	6	0	84	73
Køn						
Mand	26	70	4	0	27	28
Kvinde	33	60	7	0	57	45
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	70	10	0	10	25
20-39 år	26	63	11	0	19	15
40-59 år	28	69	3	0	29	21
60-79 år	40	56	4	0	25	12
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	60	7	0	73	56
Pårørende	20	80	0	0	10	16
Modersmål						
Dansk	30	63	6	0	82	70
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	60	35	3	2	184
Køn					
Mand	67	30	2	2	61
Kvinde	57	38	3	2	123
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	47	5	5	38
20-39 år	47	47	3	3	38
40-59 år	70	28	2	0	61
60-79 år	71	27	2	0	45
80 år eller derover	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	63	34	2	2	155
Pårørende	48	44	7	0	27
Modersmål					
Dansk	60	35	3	2	178
Ikke dansk	67	33	0	0	6

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	51	48	1	0	188
Køn					
Mand	56	44	0	0	61
Kvinde	48	50	2	0	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	59	3	0	37
20-39 år	39	58	3	0	38
40-59 år	66	34	0	0	64
60-79 år	47	53	0	0	47
80 år eller derover	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	51	48	1	0	160
Pårørende	48	48	4	0	27
Modersmål					
Dansk	51	48	1	0	182
Ikke dansk	33	67	0	0	6

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	87	13	154	30
Køn				
Mand	88	12	49	12
Kvinde	87	13	105	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	81	19	27	10
20-39 år	81	19	32	6
40-59 år	91	9	55	8
60-79 år	89	11	38	6
80 år eller derover	-	-	2	0
Skema udfyldt af				
Patienten	88	12	129	26
Pårørende	87	13	23	4
Modersmål				
Dansk	87	13	150	28
Ikke dansk	-	-	4	2

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	30	65	3	2	139	9
Køn						
Mand	34	61	2	2	44	2
Kvinde	28	66	3	2	95	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	67	4	0	24	3
20-39 år	17	72	3	7	29	3
40-59 år	36	60	2	2	53	2
60-79 år	32	65	3	0	31	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	64	3	3	116	7
Pårørende	27	68	5	0	22	1
Modersmål						
Dansk	29	65	3	2	136	8
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	55	4	0	185
Køn					
Mand	48	50	2	0	62
Kvinde	37	58	6	0	123
Aldersgruppe					
Under 20 år	39	53	8	0	38
20-39 år	46	49	5	0	37
40-59 år	44	52	3	0	63
60-79 år	33	65	2	0	46
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	42	54	4	0	156
Pårørende	37	63	0	0	27
Modersmål					
Dansk	41	55	4	0	179
Ikke dansk	33	67	0	0	6

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	7	85	7	0	27	5	147
Køn							
Mand	11	78	11	0	9	1	49
Kvinde	6	89	6	0	18	4	98
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	1	33
20-39 år	0	88	13	0	8	0	29
40-59 år	14	86	0	0	7	0	56
60-79 år	13	88	0	0	8	4	29
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	10	85	5	0	20	5	125
Pårørende	0	100	0	0	6	0	21
Modersmål							
Dansk	8	84	8	0	25	5	143
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	4

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	25	61	4	10	51	132
Køn						
Mand	31	69	0	0	16	44
Kvinde	23	57	6	14	35	88
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	35
20-39 år	8	50	8	33	12	25
40-59 år	32	63	0	5	19	44
60-79 år	35	59	6	0	17	27
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	26	60	4	11	47	107
Pårørende	-	-	-	-	4	23
Modersmål						
Dansk	24	61	4	10	49	128
Ikke dansk	-	-	-	-	2	4

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	94	6	176	9
Køn				
Mand	95	5	58	4
Kvinde	93	7	118	5
Aldersgruppe				
Under 20 år	94	6	36	2
20-39 år	92	8	37	1
40-59 år	93	7	61	2
60-79 år	95	5	40	4
80 år eller derover	-	-	2	0
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	148	8
Pårørende	92	8	26	1
Modersmål				
Dansk	94	6	170	9
Ikke dansk	100	0	6	0

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	93	7	165	20
Køn				
Mand	96	4	52	9
Kvinde	92	8	113	11
Aldersgruppe				
Under 20 år	94	6	33	5
20-39 år	88	12	34	4
40-59 år	95	5	56	7
60-79 år	95	5	40	4
80 år eller derover	-	-	2	0
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	140	16
Pårørende	87	13	23	4
Modersmål				
Dansk	93	7	161	18
Ikke dansk	-	-	4	2

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	84	16	100	84
Køn				
Mand	89	11	37	23
Kvinde	81	19	63	61
Aldersgruppe				
Under 20 år	78	22	9	29
20-39 år	74	26	23	14
40-59 år	89	11	38	26
60-79 år	86	14	29	14
80 år eller derover	-	-	1	1
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	93	62
Pårørende	43	57	7	20
Modersmål				
Dansk	84	16	98	80
Ikke dansk	-	-	2	4

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	84	16	83	100
Køn				
Mand	89	11	28	32
Kvinde	82	18	55	68
Aldersgruppe				
Under 20 år	71	29	7	31
20-39 år	74	26	19	18
40-59 år	90	10	31	32
60-79 år	88	12	25	18
80 år eller derover	-	-	1	1
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	76	78
Pårørende	67	33	6	21
Modersmål				
Dansk	84	16	81	96
Ikke dansk	-	-	2	4

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	27	3	1	179	5
Køn						
Mand	72	26	2	0	57	2
Kvinde	66	28	4	2	122	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	35	3	0	37	0
20-39 år	57	27	11	5	37	0
40-59 år	80	20	0	0	59	3
60-79 år	68	30	2	0	44	2
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	26	3	1	150	5
Pårørende	67	33	0	0	27	0
Modersmål						
Dansk	68	28	3	1	173	5
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		11
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		10
Pleje		2
Relationer til personale		10
Ventetid		3

Ernæringsenheden

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Sekretæren virkede meget uoplagt, kunne ikke smile, og virkede irriteret på at blive forstyrret.	Dårlig
3	Jeg kom ind før tid.	God
4	Jeg har kun godt at sige. Har deltaget i diabetesskolens program []. Dejlige, dygtige undervisere. Godt tilrettelagt. Helt igennem fint.	Uoplyst
10	Man bliver ikke modtaget, man "møder bare ind" via standen, der står, når man kommer ind. Vi har kun snakket med sekretæren, når vi skulle have en ny tid. Ellers er der ingen modtagelse (personlig modtagelse). Jeg vil sige, at modtagelsen er et sted imellem god og dårlig.	Uoplyst
12	Smart, at man selv scanner sit kort.	God
18	Jeg kunne godt tænke mig at blive sat lidt mere ind i, hvad der skal til at foregå. Lægen/sygeplejersken må gerne forklare lidt dybere, det gør en tryk.	God
26	De er altid smilende og imødekommende.	God
28	Kommer og henter én i modtagelsen, giver hånd osv. Det er rart.	God
32	Elektronisk login uden kontakt til personale.	God
34	Da jeg ikke har været i modtagelsen i ambulatoriet, kan jeg ikke svare på spørgsmålene. Men jeg har deltaget i kurset på []enheden, som var rigtigt godt, og jeg synes, det var lærerigt.	Uoplyst
37	Nogle gange blev man mødt med et hej og goddag, mens andre gange var der ingen reaktion. Det bunder nok ud i, at de ikke helt opdagede, at jeg var kommet nogle gange.	God
39	Smart, jeg selv tjekker ind og ikke skal henvende mig ved sekretæren.	God
40	Jeg har deltaget fire dage på Diabetesskolen, og har kun godt at sige om lærerne og undervisningen.	Uoplyst
42	Fint at man selv kan 'tjekke' ind og få en velkomsthilsen.	Virkelig god
44	Man mangler lidt personlig kontakt, hvis jeg har nogle spørgsmål.	God
49	God, positiv, venlig, smilende.	God
51	Hende vi skulle snakke med virkede syg. Hun snottede og hakkede, men forsøgte at virke imødekommende.	God
54	Hjælpesom og smilende :-)	Virkelig god
57	Ingen modtagelse.	Virkelig dårlig
66	Det var en god oplevelse.	God
67	Søde og imødekommende.	Virkelig god
68	Jeg synes, vi er blevet godt modtaget og mødt af professionelle fagfolk, der er engagerede og meget forstående. De arbejder altid frem til noget, vi kan bruge i familien. Det eneste minus er, at der har været en del skift med diætister og fysioterapeuter. Det gør, at vi som patienter skal bruge noget af tiden til at kende og blive tryk ved dem, og det er et lille minus.	God
72	Nej.	God

Ernæringsenheden

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Er ikke blevet behandlet! Er der for hjælp og vejledning.	Uoplyst
5	Nyt personale hver gang (diætist og fysioterapeut). Vi er ikke blevet informeret om, at vi skulle have nye.	Godt
7	FORKERTE oplysninger angående operation og tvivl hos professorerne!!	Godt
15	At der blev talt ned til mig. Jeg er en [moden] kvinde, men der blev talt til mig, som om jeg var et [lille] barn.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Det tog længere tid, fordi lægen ikke gjorde det ordentligt i første omgang.	Godt
35	Jeg har haft en enkelt indkaldelse, som blev aflyst, men det "glemte" man at fortælle mig.	Virkelig godt
38	At jeg ikke havde fået information om, at jeg skulle have været på øjenafdeling inden diabeteskontrollen, men blev presset ind umiddelbart efter.	Godt
47	Vi blev glemt et par gange :-).	Godt
59	Jeg er for anden gang blevet glemt i jeres system, og det synes jeg er for dårligt! Desuden gik der over tre uger, før jeg fik svar på mine blodprøver.	Dårligt
62	Ikke opdateret mit medicinkort, så jeg havde problemer med at bestille medicin ved egen læge.	Godt

Ernæringsenheden

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
7	Alt for lange ventetider MELLEEM undersøgelser.	Godt
15	Jeg synes godt, at selvom man skal ind til flere personer og snakke med dem, at det kunne planlægges noget bedre. Vi sad i over en time og ventede på at komme ind til de sidste tre personer, og da jeg så endelig blev kaldt ind, kom de alle tre på samme tid og kaldte på mig.	Godt
16	Jeg startede hos en diætist og efter første samtale, kom jeg til samtale hos en ny diætist, da min forrige [havde fri]. Siden kom jeg igen ind til den første diætist og fik lagt nyt kostskema. Efter den sidste samtale har der ikke været nogen som helst form for opfølgning eller kontakt derfra. Nu har jeg efterhånden gået i [flere måneder] uden at høre fra min diætist. Det har jeg brug for. Jeg føler mig glemt, hvilket er ret ubehageligt.	Godt
19	Forvirrende med tre forskellige [ansatte].	Godt
23	Der blev ikke taget højde for de andre problematikker, der er i forhold til mit helbred, selvom jeg gjorde opmærksom på dem.	Dårligt
25	Det har gjort en super forskel i mit forløb med vægttab, at jeg har været der.	Virkelig godt
27	Jeg synes, at personalet var rigtig gode til at fortælle en omkring ens behandlingsforløb.	Virkelig godt
37	Jeg var i behandling ved NN, og hun var virkelig en dygtig diætist. Jeg fik meget ud af at gå ved hende, både viden og fornuft.	Virkelig godt
41	Ærgerligt, at man altid møder nye behandlere, og det ikke er den samme fra gang til gang.	Godt
42	Jeg fik god information omkring, hvad der skulle ske. Kunne forberede mig hjemmefra.	Virkelig godt
53	Jeg er ikke blevet behandlet eller undersøgt, men var på kursus i [efteråret]. Dejlige og inspirerende lærere og meget lærerigt. Et kursus, jeg var meget glad for. SUPER.	Virkelig godt
61	Nu var det min datter, NN, som skulle til diætist. Vi tog hende ikke med til første samtale, fordi vi gerne ville vide noget mere om, hvad vi skulle tale om og på hvilken måde, der blev talt.	Virkelig godt
62	Jeg har oplevet at skifte behandler, fordi min tidligere [stoppede]. Jeg oplevede dog overgangen som god. Min tidligere behandler brugte tid på at vurdere, hvilken anden behandler jeg ville passe med. Den nye behandler viste forståelse for, at det var svært at starte "forfra".	Virkelig godt
64	Synes, det er ærgerligt, at man altid møder nye behandlere, og det ikke er den samme fra gang til gang.	Godt
70	Meget ustruktureret, tingene kunne være gjort meget mere effektivt, evt. i form af internet/mail brug. At bruge en hel dag i ambulatorium er for meget, når mange af oplysningerne kunne være givet via IT.	Godt

Ernæringsenheden

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	Jeg fik kun et lille kort med nogle tal på.	Dårligt
15	Jeg har kun fået mundtlig information.	Godt
16	Jeg kunne godt have brugt, at der blev lagt en decideret plan om mit forløb i forhold til, hvordan jeg f.eks. skulle starte med at spise, og hvor jeg gerne skulle ende. Desuden ville det være rart at få materiale med hjem om kost og ernæring, som man ville kunne bruge herhjemme. For kostskemaet er ikke nok i sig selv for mig personligt, da jeg er meget i tvivl om, hvordan man skal spise, hvis man ikke lige kigger på sin kostplan.	Godt
18	Fik intet konkret at vide fra nogle, og der fik halvanden måned, før jeg fik svar! ALT for dårligt. Ringede flere gange og fik at vide, at jeg kunne snakke med en læge, men ingen ringede nogensinde tilbage! Det var meget utrygt og dårlig behandling! Min tid blev aflyst dagen før, og kun af stædighed og nervøsitet fik jeg en tid samme dag, så jeg kunne få svar på mine prøver! Var meget utilfreds med den behandling.	Godt
20	Jeg ville gerne have mere uddybende information i form af evt. kostplan.	Godt
24	Kurser til forældre, der kunne tænke sig en sundere livsstil for deres børn.	Godt
37	Jeg fik udleveret en kostplan, som jeg både synes var beskrivende, uddybende og god.	Virkelig godt
55	Ja, fordi vi skifter diætist og fysioterapeut hver gang, hvilket jeg synes, er forkert. Jeg bliver ikke informeret.	Godt
62	Min behandler er god til at give mig læsestof med hjem. Både om råd til at håndtere min sygdom og viden om det. Det har jeg stor gavn af.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg var godt irriteret over i det hele taget at blive henvist, så jeg var nok lidt negativ inden besøget, men det blev ikke bedre efter besøget. De kunne ikke fortælle mig noget, jeg ikke vidste i forvejen omkring kost og motion. Derfor føler jeg ikke, at jeg får noget ud af at komme der, at det er spild af det offentliges midler.	Dårligt
11	Jeg har fået meget viden om motion og kost. Den viden har hjulpet mig til at omlægge min daglige kost i den rigtige retning.	Virkelig godt
22	Kunne godt bruge mere hjælp. Et intensivt kursus måske om hvad, hvorfor og hvor meget. Egentlig alt, der har med diabetes 1 at gøre sammen med sclerose.	Godt
23	Tog hver gang derfra nedtrykt og trist! Der var ikke i forløbet andet end kritik og harme over at jeg, grundet andre helbredsproblemer, ikke kunne nå de mål, der blev sat for mig!	Dårligt
31	Nej.	Virkelig godt
33	Har været og er glad for at komme i ambulatoriet. Deres positive indgangsvinkel til det at tabe sig har for mig været rigtig godt.	Virkelig godt
37	Jeg er alt i alt tilfreds med mit forløb i ambulatoriet.	Virkelig godt
60	Nej.	Virkelig godt
62	Min behandler har været god til at tage hånd om det, når jeg har haft det særlig svært efter en samtale. Jeg er for nylig begyndt i en depressionsgruppe, hvor jeg oplevede, at personalet var opmærksomt og støttende i forhold til os, som havde det særligt svært.	Virkelig godt

Ernæringsenheden

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
5	Evt. lade venteværelset være et andet sted i stedet for gangen, hvor alle skal igennem. Koldt og kedeligt. [Fysiske rammer]	Uoplyst
6	Det var dejligt, at der altid var vand, kaffe og te og lidt mundgodt, f.eks. rosiner. [Pleje]	Godt
7	Personalet kunne godt være stressende og ikke så smilende. De har for meget at skulle røre over. Der er ikke meget tid til omsorg og hygge, da det er meget vigtigt, når man har det dårligt. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
8	Lidt større udvalg af læsestof (næsten kun blade for kvinder). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Jeg har gennem [godt et år] gået hos diætist NN. Jeg har været virkelig godt tilfreds med ham og hans faglighed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Venteværelset var på en lang gang. Ikke særlig behageligt. Undersøgelseslokalerne var små, og der var ikke en vægt i alle rummene. Det vil sige, at vi skulle skifte undersøgelseslokale for at blive vejret. [Fysiske rammer]	Godt
14	Venteværelset/gangen var lidt kedeligt set med et barns øjne.	Godt
15	Jeg synes godt, at de kunne tilbyde andet end vand at drikke, når man sidder og venter længe. Måske mod betaling eller evt. en automat, hvor man kan trække det. Både mad og drikke. Nå man, som jeg, kommer [langt væk fra], har man ikke lyst til at smøre en madpakke og have med, for den er træls, når man når til det tidspunkt, hvor man skal have den. Det kunne også være rart med en kop kaffe eller te mens man sidder og venter på at komme til. [Fysiske rammer]	Godt
16	Det er rart at få et smil med på vejen, når man tager derfra.	Godt
17	Kaffedamen fra Røde Kors var dejlig :-). Ros til læge NN og den hjertelæge NN, som jeg talte med sidst. [Relationer til personale]	Godt
18	Lige inden undersøgelsen havde jeg meget kort ventetid, dejligt :-). Selve undersøgelsen gik også godt! ALT andet har ikke været tilfredsstillende! Mine tider er blevet aflyst og flyttet til uacceptable dato! Og så oplevede jeg, at jeg skulle snakke med en læge NN om mit sygdomsforløb, men han anede hverken fra eller til! Det blev dog behandlet godt af sygeplejerskerne, men det var som om, at de havde haft problemer med læge NN før???!!! Jeres ventetider er helt uacceptable, men har fået god behandling af sygeplejerskerne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
20	Knap så længe mellem besøgene ville være godt. Man kan komme i en kritisk situation, så ville det være godt med en samtale.	Godt
21	Rart, at der var en kop kaffe efter gåturen derop. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Alt var fint.	Virkelig godt
29	Det har været et rigtig godt og professionelt samarbejde med rigtig dygtige fagpersoner. Personalet er dygtige til deres fag og formår til stadighed at sætte patienterne i centrum, så de føler sig set og hørt. Stor ros herfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

30	Andet besøg lang ventetid pga. sygdom. Havde været bedre at aflyse, idet behandleren ikke kendte min situation. Fik mindre ud af besøget end ved første besøg. Skulle desuden kontaktes af min egen behandler med hensyn til eventuel opfølgning. Dette er aldrig sket. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
31	Det var fint det hele.	Virkelig godt
32	Mine positive indtryk/svar er på baggrund af flere møder med NN i forbindelse med [] beregning af kulhydratforhold og insulinfølsomhed. Det er NN virkelig en nørd til, og skønt at møde en vejleder, som entusiastisk arbejder med mine tal og ikke bare udstikker retningslinjer. Stor ros til NN! [Jeg har haft] diabetes [i mange år]. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
36	Jeg har snakket med diætist efter deltagelse på Diabetesskole. De [dage] på Diabetesskolen har gjort, at alt det kaos/de spørgsmål jeg havde i forbindelse med min diagnose faldt på plads, og jeg følte mig fuldstændig klædt på til at tage ansvar for min sygdom (var dog ønskeligt om egen læge havde været på samme kursus). Jeg havde min partner med, så også hun ved, hvad jeg har tumlet med uden at kunne sætte ord på. Det var dejligt at høre, at andre har haft de samme tanker, været træt med træt på osv. Jeg er SÅ glad for at have været med. Har efterfølgende været til en samtale hos diætist, og jeg skal igen om en måned og jeg glæder mig. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
37	Jeg synes, at ambulatoriets behandling var utrolig god. Hver gang jeg gik derfra, gik jeg derfra med nye håb og et nyt mod. Jeg blev mere fornuftig med hensyn til mad gennem samtalerne ved ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
39	Søde og imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
42	Meget fint, at der var kaffe og frugt til afbenyttning. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
43	[] [Jeg har et problem, men der er ingen, der ved, hvad det er]. [] Jeg har fundet ud af, at der skal 100 læger til at undersøge en krop, og de laver ikke noget, de ikke har fået besked på. [Hvis de undersøger en del af kroppen, undersøger de ikke resten af kroppen, når de alligevel er i gang]. [] Min læge ved ikke, hvad han skal gøre, eller hvor han skal sende mig hen [].	Uoplyst
43	[] Jeg er blevet skannet.	Uoplyst
44	Lokalerne er mørke og kolde. Lidt uvenligt at træde ind i. [Fysiske rammer]	Godt
45	- Imødekommende personale. - Fagligt dygtige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
46	Jeg synes, at det er ubehageligt, når man ligger på briksen, [og der] bliver banket på. Indkommer en sygeplejerske, der står i døren, så personer, der går på gangen, kan se ind på den, der ligger på briksen.	Godt
47	Måske man skulle se om planlægning kunne gå lidt bedre, da vi var udsat for ekstremt meget ventetid, og vi blev også glemt nogle gange. Venteværelset ville det heller ikke gøre noget, at pifte lidt op på en eller anden måde, da man tilbringer meget tid derinde :-). [Fysiske rammer, Ventetid]	Dårligt
48	Det er kedelige undersøgelsesrum og venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
50	Jeg har haft to diætister i mit forløb. Den første var god, men den anden ville jeg sige, var dårlig. [Relationer til personale]	Dårligt
52	Venteværelset var en smal gang. Det kunne være bedre.	Godt

- [Fysiske rammer]
- ✎ 56 For lidt tid efter undersøgelsen. Tror det var ved at være fyraften. OK, men følte mig lidt for-
tumlet. Ville gerne have haft lidt mere tid, ca. 5-10 min.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 58 - Være bedre til at inddrage barnet i samtalen omkring barnets kost, som var tilfældet for os. Godt

- Være bedre til at spørge ind til de psykiske processer/den mentale del, som påvirker det at
ændre kostvaner, og til at "pille ved" familiemønstre.

- Være bedre til at konfrontere direkte.
[Kommunikation og information, Relationer til personale]
- ✎ 62 Jeg synes, at det er rart at komme i ambulatoriet, fordi man møder søde og meget engagerede Virkelig godt
medarbejdere. Hvis jeg skal sige noget negativt er det, at det er svært at få en akut tid, da
behandlerne er meget pressede i hverdagen. Jeg er dog overordnet RIGTIG glad for at komme i
ambulatoriet.
[Relationer til personale]
- ✎ 63 Lidt mere inspirerende venteværelse. Godt
[Fysiske rammer]
- ✎ 65 Jeg kan kun sige, at jeg er yderst godt tilfreds. Uoplyst
- ✎ 69 God. Godt
- ✎ 70 Jeg oplevede personalet som værende kompetente, og der var god stemning i ambulatoriet. Godt
Jeg oplevede forløbet som dårligt koordineret og ressourcetrækvende. Jeg tænker, at det er en
dyr samfundsmæssig udgift at have mennesker i sådan et forløb og derfor meget uheldigt, at
man ikke gør mere for at effektivisere det.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- ✎ 71 Ønsker længere telefontid til afbud eller ny tid. Virkelig godt
[Kommunikation og information]

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.

