

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	188
Afdelingens svarprocent:	47%

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).

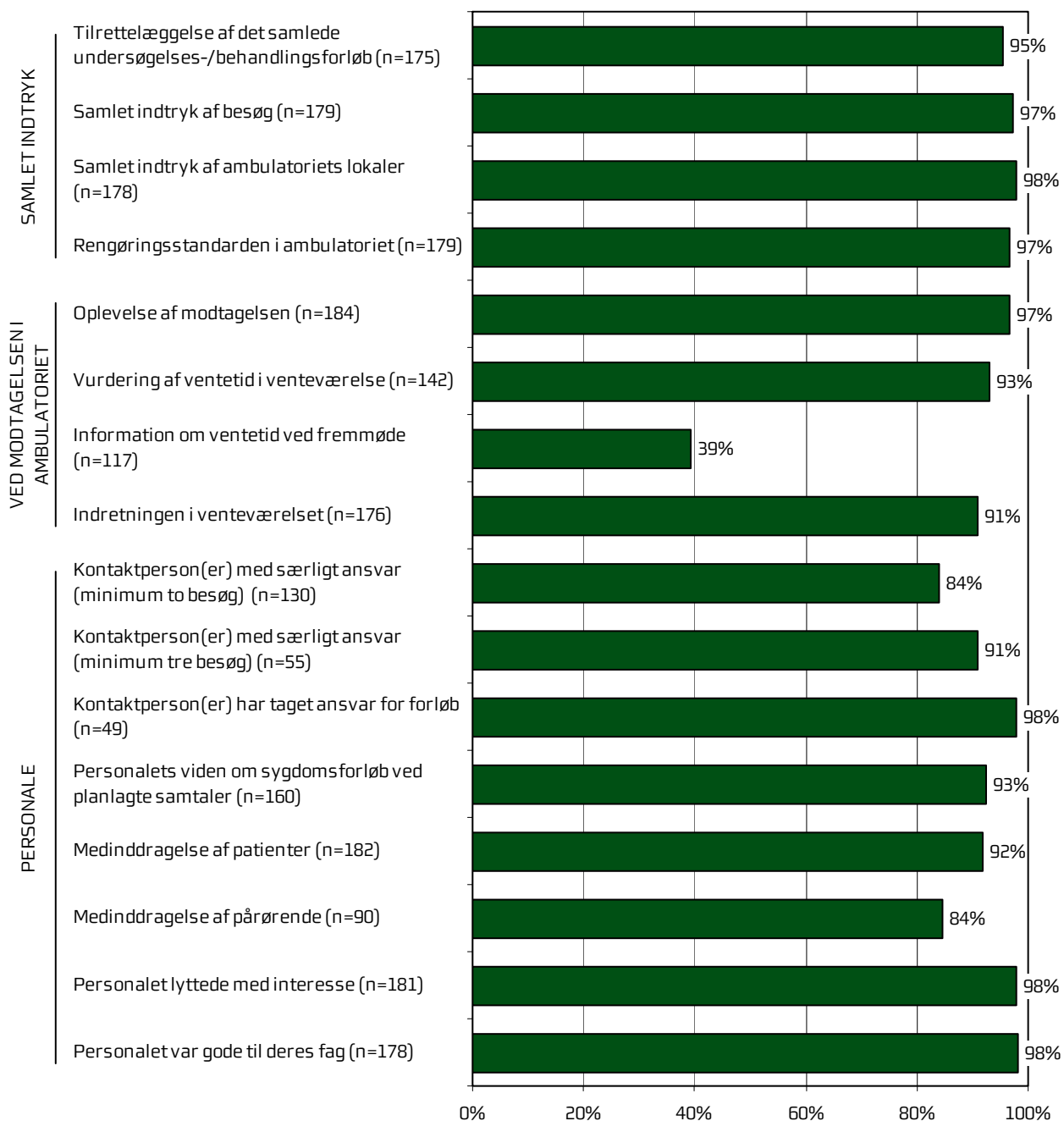
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

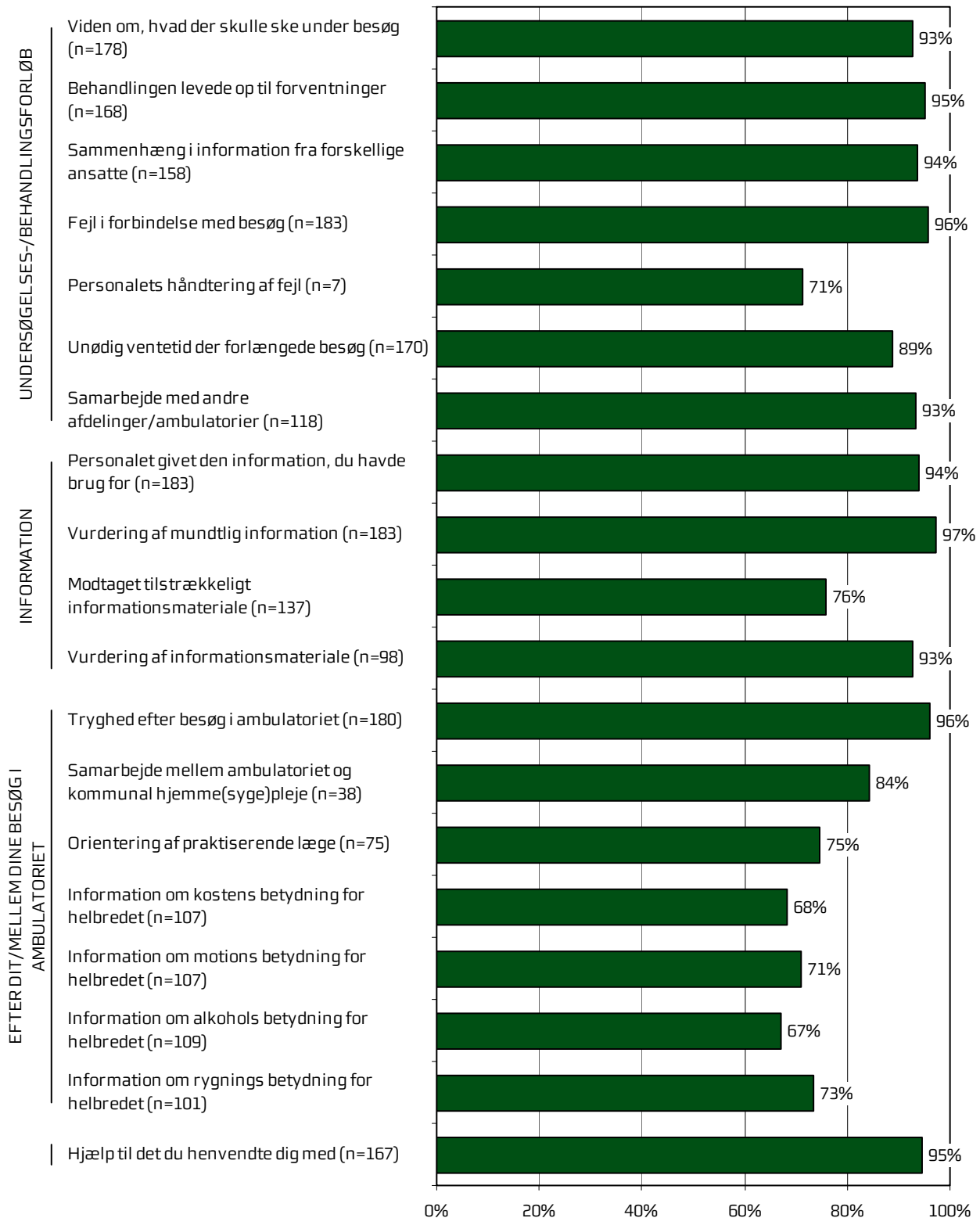
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Infektionsmedicinsk Afdeling Q

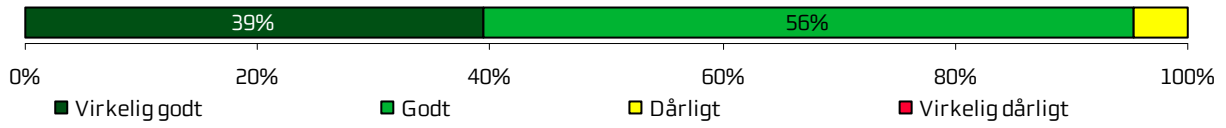
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

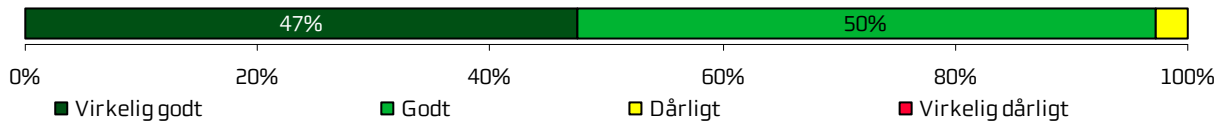
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

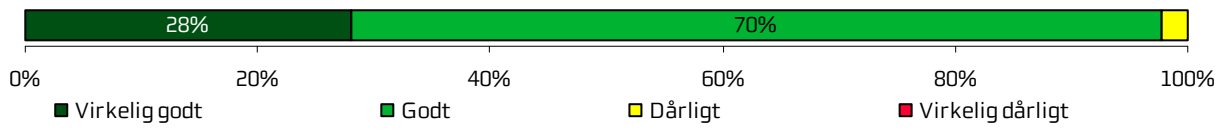
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=175)



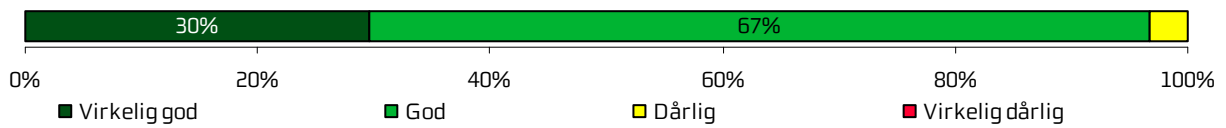
Samlet indtryk af besøg (n=179)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=178)



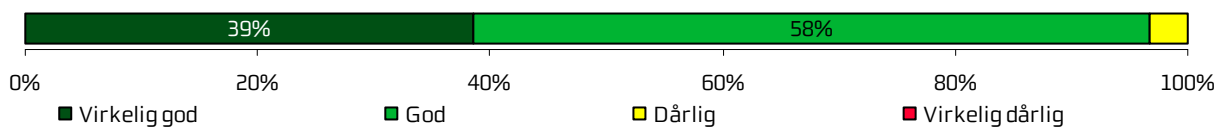
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=179)



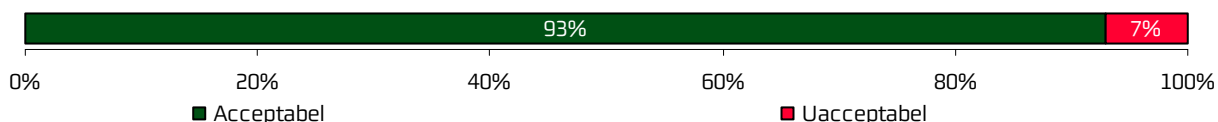
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	98 %	99 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

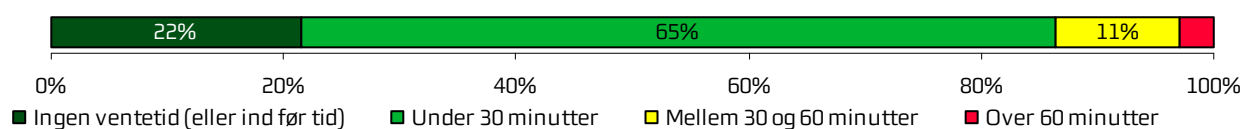
Oplevelse af modtagelsen (n=184)



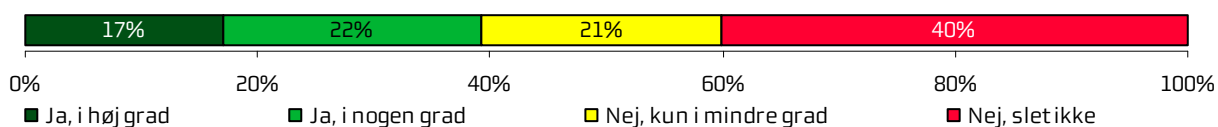
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=142)



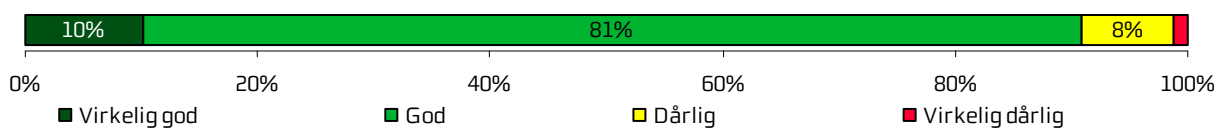
Længde af ventetid i venteværelse (n=139)



Information om ventetid ved fremmøde (n=117)



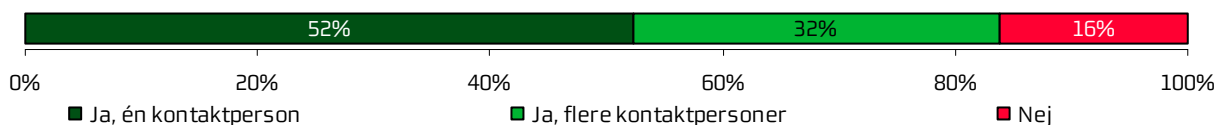
Indretningen i venteværelset (n=176)



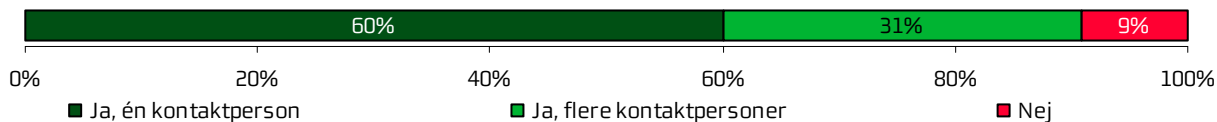
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	99 %	99 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	99 % *	91 %	96 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	39 %	44 %	45 %	59 % *	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	93 %	92 %	90 %	63 % *	80 % *

Personale

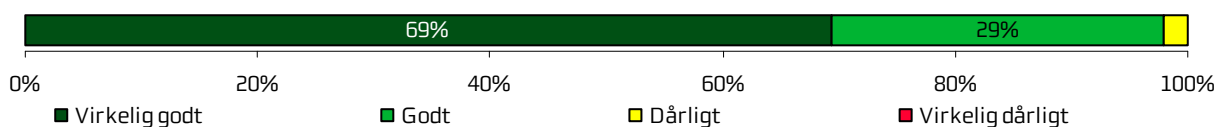
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=130)



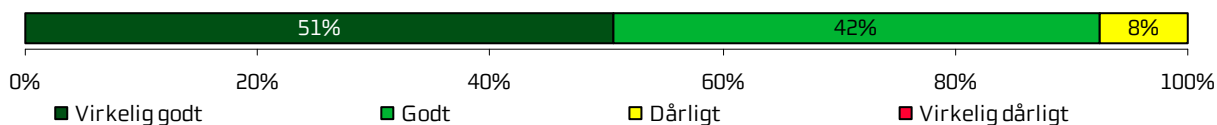
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=55)



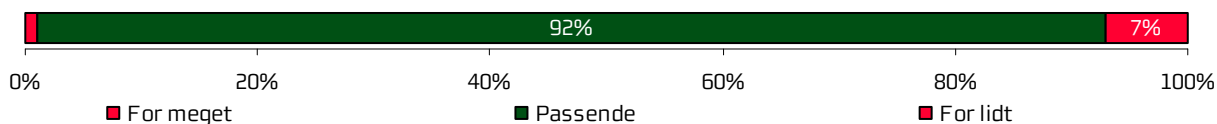
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=49)



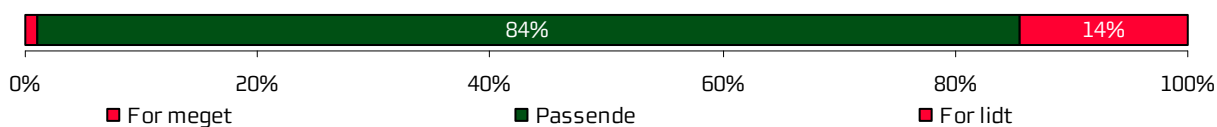
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=160)



Medinddragelse af patienter (n=182)



Medinddragelse af pårørende (n=90)



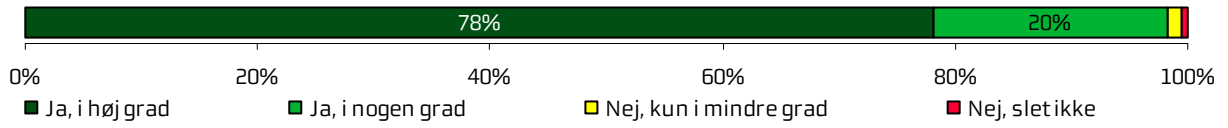
Personalet lyttede med interesse (n=181)



	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 %	81 %	84 %	85 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	83 %	84 %	91 %	70 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	100 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	94 %	96 %	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	94 %	96 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	88 %	93 %	95 % *	86 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	96 %	97 %	98 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

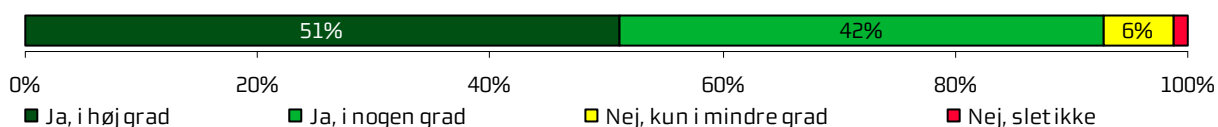
Personalet var gode til deres fag (n=178)



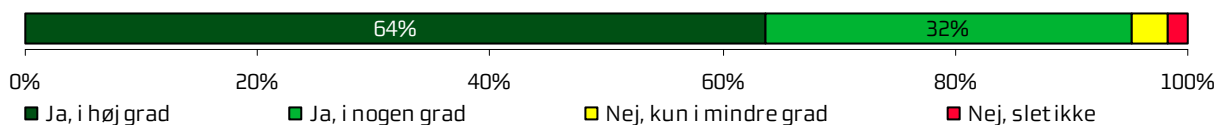
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=178)



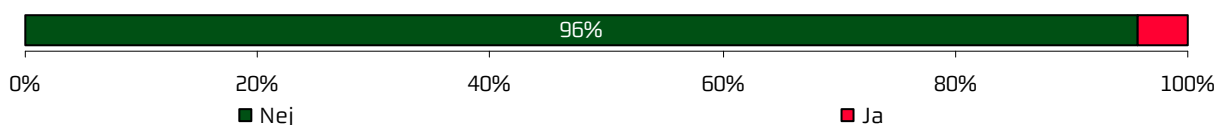
Behandlingen levede op til forventninger (n=168)



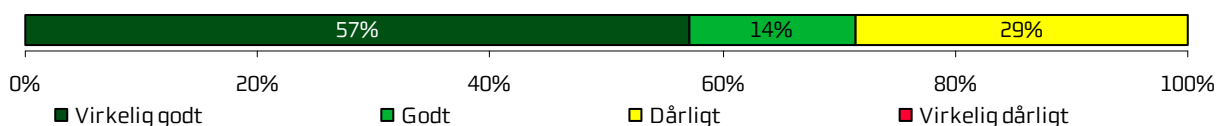
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=158)



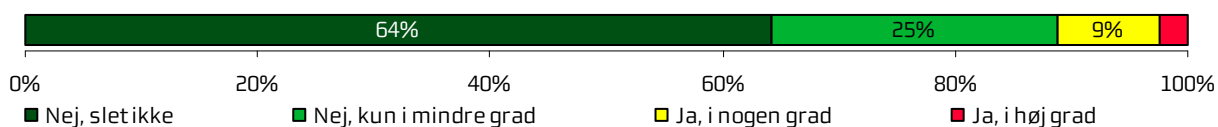
Fejl i forbindelse med besøg (n=183)



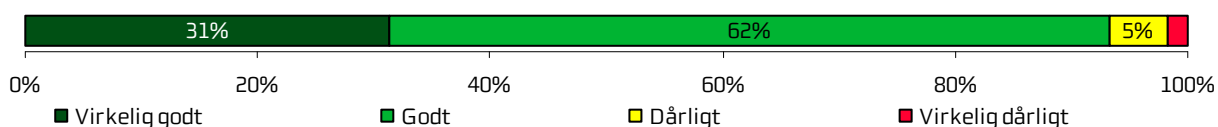
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=170)



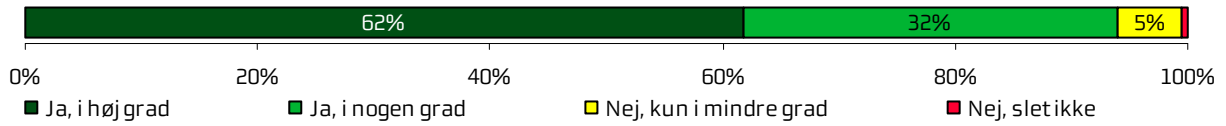
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=118)



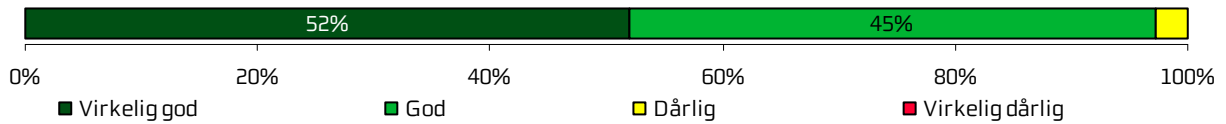
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	86 % *	94 %	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	98 %	98 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	95 %	95 %	96 %	88 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	91 %	94 %	97 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	73 %	83 %	86 %	44 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	88 %	91 %	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	93 %	96 %	89 %	93 %

Information

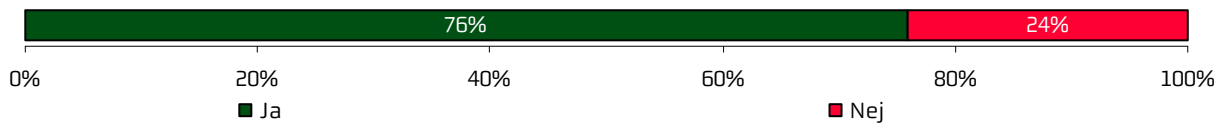
Personalet givet den information, du havde brug for (n=183)



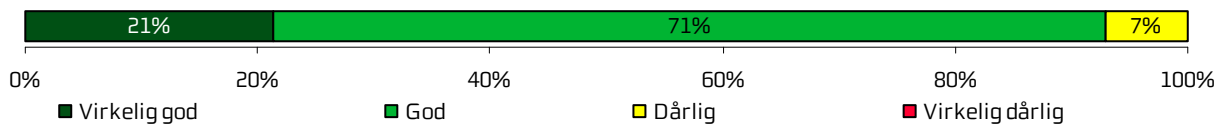
Vurdering af mundtlig information (n=183)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=137)



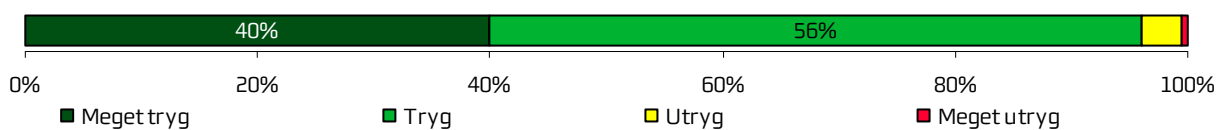
Vurdering af informationsmateriale (n=98)



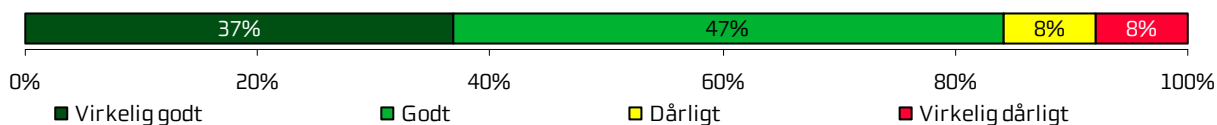
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	96 %	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	99 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	91 % *	69 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	96 %	88 %	92 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

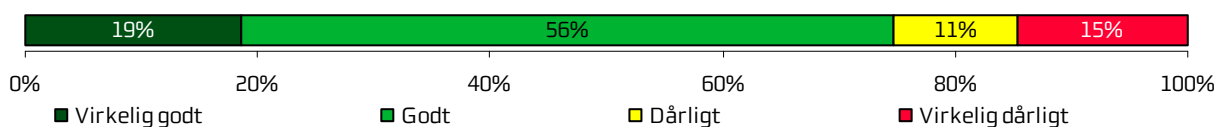
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=180)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



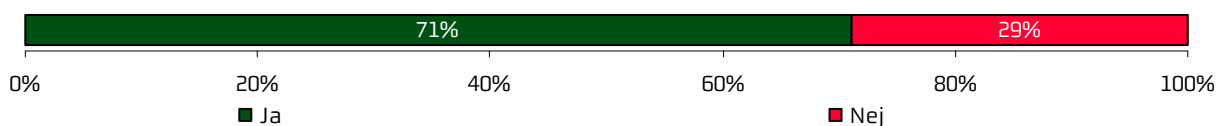
Orientering af praktiserende læge (n=75)



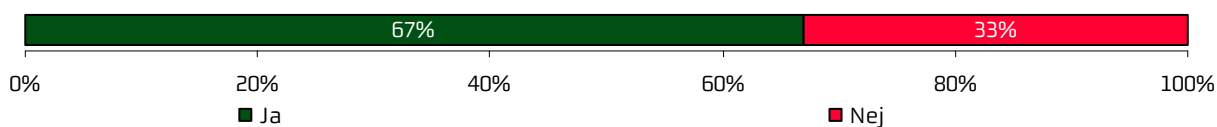
Information om kostens betydning for helbredet (n=107)



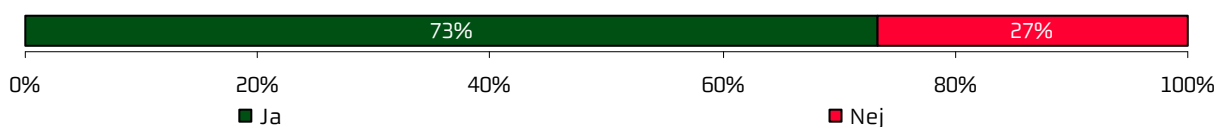
Information om motions betydning for helbredet (n=107)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=109)



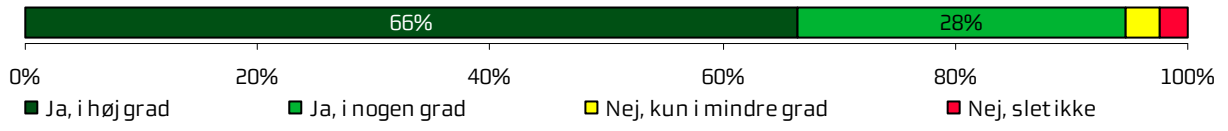
Information om rygningens betydning for helbredet (n=101)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	97 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	100 % *	98 % *	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	80 %	81 %	94 % *	76 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	68 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	71 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	67 %	-	-	74 %	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	73 %	-	-	82 %	42 % *	65 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=167)



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

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

LØBENR.: 1111111111

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

- Ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2013 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 47 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	47%	100%
Køn		
Mand	51%	48%
Kvinde	49%	52%
Aldersgruppe		
Under 20 år	3%	5%
20-39 år	22%	32%
40-59 år	43%	45%
60-79 år	30%	17%
80 år eller derover	2%	1%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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	188		100%	
Køn				
Mand	96		51%	
Kvinde	92		49%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	6		3%	
20-39 år	42		22%	
40-59 år	80		43%	
60-79 år	56		30%	
80 år eller derover	4		2%	
Skema udfyldt af				
Patienten	169		93%	
Pårørende	12		7%	
Modersmål				
Dansk	143		79%	
Ikke dansk	39		21%	

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	39	56	5	0	175	7
Køn						
Mand	41	56	3	0	91	2
Kvinde	38	56	6	0	84	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	67	17	0	6	0
20-39 år	43	53	5	0	40	1
40-59 år	38	58	4	0	73	3
60-79 år	40	56	4	0	52	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	55	4	0	163	5
Pårørende	9	73	18	0	11	1
Modersmål						
Dansk	39	56	4	0	137	6
Ikke dansk	38	57	5	0	37	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	50	3	0	179
Køn					
Mand	51	47	2	0	93
Kvinde	44	52	3	0	86
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	50	17	0	6
20-39 år	48	50	3	0	40
40-59 år	52	47	1	0	75
60-79 år	44	53	4	0	55
80 år eller derover	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	50	48	2	0	165
Pårørende	8	75	17	0	12
Modersmål					
Dansk	49	48	3	0	141
Ikke dansk	41	57	3	0	37

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	70	2	0	178
Køn					
Mand	28	71	1	0	93
Kvinde	28	68	4	0	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	67	0	0	6
20-39 år	24	71	5	0	41
40-59 år	20	77	3	0	74
60-79 år	41	59	0	0	54
80 år eller derover	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	28	70	2	0	164
Pårørende	33	67	0	0	12
Modersmål					
Dansk	26	71	2	0	140
Ikke dansk	35	62	3	0	37

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	30	67	3	0	179
Køn					
Mand	31	67	2	0	93
Kvinde	28	67	5	0	86
Aldersgruppe					
Under 20 år	17	83	0	0	6
20-39 år	41	51	7	0	41
40-59 år	27	71	3	0	75
60-79 år	28	70	2	0	53
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	28	68	3	0	165
Pårørende	33	58	8	0	12
Modersmål					
Dansk	24	74	2	0	139
Ikke dansk	49	44	8	0	39

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	58	3	0	184
Køn					
Mand	43	56	1	0	95
Kvinde	34	61	6	0	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	17	83	0	0	6
20-39 år	37	56	7	0	41
40-59 år	40	59	1	0	78
60-79 år	41	55	4	0	56
80 år eller derover	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	40	57	4	0	167
Pårørende	17	83	0	0	12
Modersmål					
Dansk	38	58	4	0	142
Ikke dansk	42	55	3	0	38

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	93	7	142	43
Køn				
Mand	96	4	72	23
Kvinde	90	10	70	20
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	2
20-39 år	91	9	34	7
40-59 år	92	8	64	14
60-79 år	97	3	39	17
80 år eller derover	-	-	1	3
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	128	40
Pårørende	83	17	12	0
Modersmål				
Dansk	94	6	107	36
Ikke dansk	88	12	33	5

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	22	65	11	3	139	1
Køn						
Mand	17	76	4	3	70	1
Kvinde	26	54	17	3	69	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	24	55	15	6	33	1
40-59 år	24	69	5	2	62	0
60-79 år	18	64	15	3	39	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	64	9	3	126	1
Pårørende	0	67	33	0	12	0
Modersmål						
Dansk	21	68	9	3	105	1
Ikke dansk	25	56	16	3	32	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	17	22	21	40	117	15
Køn						
Mand	17	23	23	37	60	8
Kvinde	18	21	18	44	57	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	21	17	24	38	29	4
40-59 år	20	26	14	40	50	6
60-79 år	12	24	24	41	34	4
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	24	19	40	104	15
Pårørende	25	8	33	33	12	0
Modersmål						
Dansk	13	24	17	47	88	14
Ikke dansk	33	15	33	19	27	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	81	8	1	176	5
Køn						
Mand	12	77	10	1	91	1
Kvinde	8	85	6	1	85	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	100	0	0	6	0
20-39 år	14	76	8	3	37	3
40-59 år	12	75	12	1	75	1
60-79 år	7	89	4	0	55	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	79	9	1	160	4
Pårørende	9	91	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	7	82	9	1	136	3
Ikke dansk	22	73	5	0	37	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	52	32	16	130
Køn				
Mand	51	33	16	67
Kvinde	54	30	16	63
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	44	50	6	32
40-59 år	54	30	16	56
60-79 år	55	21	24	38
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	53	32	15	119
Pårørende	38	25	38	8
Modersmål				
Dansk	51	30	19	101
Ikke dansk	58	35	8	26

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	60	31	9	55
Køn				
Mand	58	38	4	26
Kvinde	62	24	14	29
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	55	45	0	11
40-59 år	58	35	8	26
60-79 år	65	18	18	17
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	61	31	8	49
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	61	27	11	44
Ikke dansk	56	44	0	9

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	69	29	2	0	49	1
Køn						
Mand	71	29	0	0	24	1
Kvinde	68	28	4	0	25	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	55	36	9	0	11	0
40-59 år	74	26	0	0	23	1
60-79 år	71	29	0	0	14	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	30	2	0	44	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	71	26	3	0	38	1
Ikke dansk	67	33	0	0	9	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	51	42	8	0	160	20
Køn						
Mand	54	40	6	0	80	13
Kvinde	48	44	9	0	80	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	58	34	8	0	38	3
40-59 år	47	46	7	0	70	5
60-79 år	51	42	7	0	45	10
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	42	6	0	144	19
Pårørende	27	45	27	0	11	1
Modersmål						
Dansk	52	40	8	0	122	17
Ikke dansk	47	47	6	0	34	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	7	182
Køn				
Mand	1	94	5	94
Kvinde	1	90	9	88
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	6
20-39 år	0	93	7	41
40-59 år	3	89	8	76
60-79 år	0	93	7	56
80 år eller derover	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	7	166
Pårørende	0	83	17	12
Modersmål				
Dansk	1	94	6	142
Ikke dansk	3	84	14	37

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	84	14	90	93
Køn					
Mand	0	92	8	49	45
Kvinde	2	76	22	41	48
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	83	17	6	0
20-39 år	0	92	8	26	16
40-59 år	3	85	12	34	41
60-79 år	0	74	26	23	33
80 år eller derover	-	-	-	1	3
Skema udfyldt af					
Patienten	1	88	11	73	93
Pårørende	0	75	25	12	0
Modersmål					
Dansk	0	88	12	57	86
Ikke dansk	3	83	14	29	7

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	72	25	2	1	181	2
Køn						
Mand	75	24	1	0	91	2
Kvinde	70	27	2	1	90	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	83	17	0	0	6	0
20-39 år	76	22	2	0	41	0
40-59 år	76	22	1	0	76	0
60-79 år	65	31	2	2	54	2
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	25	1	1	165	1
Pårørende	55	27	18	0	11	1
Modersmål						
Dansk	75	23	2	0	141	1
Ikke dansk	61	36	0	3	36	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	20	1	1	178	6
Køn						
Mand	85	15	0	0	91	3
Kvinde	71	25	2	1	87	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	33	0	0	6	0
20-39 år	71	21	5	2	42	0
40-59 år	81	19	0	0	75	2
60-79 år	82	18	0	0	51	4
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	1	0	161	6
Pårørende	42	50	0	8	12	0
Modersmål						
Dansk	81	18	1	0	137	5
Ikke dansk	68	30	0	3	37	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	42	6	1	178	5
Køn						
Mand	56	38	5	0	94	1
Kvinde	45	45	7	2	84	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	83	0	0	6	0
20-39 år	46	44	7	2	41	1
40-59 år	53	39	6	1	77	0
60-79 år	57	37	6	0	51	4
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	41	6	1	163	3
Pårørende	45	36	18	0	11	1
Modersmål						
Dansk	50	45	4	1	137	4
Ikke dansk	57	30	14	0	37	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	32	3	2	168	15
Køn						
Mand	71	27	1	1	86	9
Kvinde	56	37	5	2	82	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	50	17	0	6	0
20-39 år	50	45	3	3	38	4
40-59 år	70	24	4	1	70	6
60-79 år	67	31	0	2	51	5
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	3	2	153	13
Pårørende	40	50	10	0	10	2
Modersmål						
Dansk	65	32	2	1	130	12
Ikke dansk	59	29	6	6	34	3

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	67	27	6	1	158	22
Køn						
Mand	71	29	0	0	82	12
Kvinde	63	24	12	1	76	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	40	0	0	5	1
20-39 år	62	28	8	3	39	3
40-59 år	68	28	4	0	68	7
60-79 år	70	23	7	0	43	11
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	23	5	1	143	21
Pårørende	27	55	18	0	11	1
Modersmål						
Dansk	72	23	4	1	121	18
Ikke dansk	55	33	12	0	33	4

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	96	4	183
Køn			
Mand	97	3	95
Kvinde	94	6	88
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	6
20-39 år	95	5	42
40-59 år	96	4	76
60-79 år	95	5	56
80 år eller derover	-	-	3
Skema udfyldt af			
Patienten	96	4	166
Pårørende	83	17	12
Modersmål			
Dansk	96	4	142
Ikke dansk	92	8	37

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	57	14	29	0	7	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	1
Kvinde	40	20	40	0	5	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	17	17	0	6	0
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	4	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	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	64	25	9	2	170	10
Køn						
Mand	66	25	8	1	88	4
Kvinde	62	24	10	4	82	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	33	17	0	6	0
20-39 år	63	21	11	5	38	3
40-59 år	63	23	11	3	73	3
60-79 år	68	28	4	0	50	4
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	22	8	3	155	9
Pårørende	27	64	9	0	11	1
Modersmål						
Dansk	67	23	8	2	133	6
Ikke dansk	54	29	11	6	35	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	62	5	2	118	35
Køn						
Mand	37	57	5	2	60	17
Kvinde	26	67	5	2	58	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	3
20-39 år	21	68	7	4	28	8
40-59 år	31	64	5	0	55	16
60-79 år	41	55	0	3	29	8
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	63	4	1	105	33
Pårørende	0	67	22	11	9	2
Modersmål						
Dansk	36	54	7	2	85	30
Ikke dansk	13	87	0	0	31	5

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	62	32	5	1	183
Køn					
Mand	67	29	3	1	94
Kvinde	56	36	8	0	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	17	67	17	0	6
20-39 år	60	33	7	0	42
40-59 år	69	25	5	1	77
60-79 år	58	38	4	0	55
80 år eller derover	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	62	32	5	1	167
Pårørende	55	36	9	0	11
Modersmål					
Dansk	63	33	4	0	140
Ikke dansk	59	28	10	3	39

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	52	45	3	0	183
Køn					
Mand	57	43	0	0	95
Kvinde	47	48	6	0	88
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	50	17	0	6
20-39 år	54	39	7	0	41
40-59 år	53	47	0	0	78
60-79 år	53	45	2	0	55
80 år eller derover	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	54	43	2	0	167
Pårørende	9	82	9	0	11
Modersmål					
Dansk	55	43	2	0	140
Ikke dansk	44	51	5	0	39

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	76	24	137	41
Køn				
Mand	88	13	72	19
Kvinde	63	37	65	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	2
20-39 år	74	26	31	10
40-59 år	79	21	58	17
60-79 år	73	27	41	12
80 år eller derover	-	-	3	0
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	126	38
Pårørende	44	56	9	2
Modersmål				
Dansk	79	21	102	35
Ikke dansk	67	33	33	5

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	71	7	0	98	26
Køn						
Mand	23	73	4	0	56	12
Kvinde	19	69	12	0	42	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	17	78	4	0	23	6
40-59 år	23	67	10	0	39	15
60-79 år	22	72	6	0	32	3
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	70	7	0	91	24
Pårørende	0	83	17	0	6	2
Modersmål						
Dansk	21	72	7	0	72	21
Ikke dansk	23	69	8	0	26	4

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	40	56	3	1	180
Køn					
Mand	46	54	0	0	92
Kvinde	34	58	7	1	88
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	50	0	0	6
20-39 år	38	55	7	0	42
40-59 år	44	52	3	1	75
60-79 år	36	62	2	0	53
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	41	55	3	1	166
Pårørende	18	73	9	0	11
Modersmål					
Dansk	41	56	3	0	140
Ikke dansk	35	57	5	3	37

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	37	47	8	8	38	11	127
Køn							
Mand	48	38	5	10	21	6	63
Kvinde	24	59	12	6	17	5	64
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	4
20-39 år	40	40	20	0	10	5	27
40-59 år	26	53	5	16	19	1	50
60-79 år	57	43	0	0	7	5	42
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	38	44	9	9	34	9	119
Pårørende	-	-	-	-	2	2	7
Modersmål							
Dansk	38	50	4	8	24	6	109
Ikke dansk	33	42	17	8	12	4	18

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	19	56	11	15	75	104
Køn						
Mand	24	62	5	8	37	54
Kvinde	13	50	16	21	38	50
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	4
20-39 år	33	27	13	27	15	27
40-59 år	15	65	9	12	34	39
60-79 år	14	64	9	14	22	32
80 år eller derover	-	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af						
Patienten	17	57	10	16	69	97
Pårørende	-	-	-	-	4	6
Modersmål						
Dansk	18	55	12	16	51	88
Ikke dansk	18	59	9	14	22	15

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	68	32	107	72
Køn				
Mand	72	28	64	27
Kvinde	63	37	43	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	3
20-39 år	69	31	26	14
40-59 år	69	31	48	28
60-79 år	69	31	29	24
80 år eller derover	-	-	1	3
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	100	65
Pårørende	-	-	4	7
Modersmål				
Dansk	68	32	82	58
Ikke dansk	70	30	23	13

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	71	29	107	72
Køn				
Mand	74	26	66	25
Kvinde	66	34	41	47
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	3
20-39 år	75	25	24	17
40-59 år	67	33	49	26
60-79 år	77	23	30	23
80 år eller derover	-	-	1	3
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	101	64
Pårørende	-	-	4	7
Modersmål				
Dansk	72	28	81	58
Ikke dansk	71	29	24	13

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	67	33	109	70
Køn				
Mand	72	28	65	26
Kvinde	59	41	44	44
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	3
20-39 år	64	36	25	15
40-59 år	65	35	51	25
60-79 år	76	24	29	24
80 år eller derover	-	-	1	3
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	104	62
Pårørende	-	-	3	8
Modersmål				
Dansk	68	32	82	58
Ikke dansk	65	35	26	11

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	73	27	101	77
Køn				
Mand	75	25	64	26
Kvinde	70	30	37	51
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	3
20-39 år	75	25	24	16
40-59 år	71	29	49	26
60-79 år	79	21	24	29
80 år eller derover	-	-	1	3
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	97	68
Pårørende	-	-	3	8
Modersmål				
Dansk	74	26	76	63
Ikke dansk	75	25	24	13

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	28	3	2	167	14
Køn						
Mand	73	24	2	1	89	4
Kvinde	59	33	4	4	78	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	33	0	17	6	0
20-39 år	56	36	5	3	39	2
40-59 år	67	29	3	1	73	3
60-79 år	78	17	2	2	46	9
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	2	3	153	14
Pårørende	50	33	17	0	12	0
Modersmål						
Dansk	67	29	3	2	132	10
Ikke dansk	68	24	3	6	34	4

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			10
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			5
Kvalitet i behandling			11
Pleje			3
Relationer til personale			9
Ventetid			3

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Modtagelsen
1	Jeg fik tilknyttet sygeplejerske NN. Hun er et af de bedste mennesker, jeg har mødt.	God
4	Der har ikke været personale ved receptionen.	Dårlig
9	Meget venligt personale og hjælpsomt.	Virkelig god
10	Da jeg ankom, var der ikke styr på, hvor eller hvorfor jeg skulle være (der). Efter maksimalt fem minutter var der en, der sagde: "Kør ham ind på den stue, så finder vi ud af op og ned". Hvad mere kan man forlange!	Virkelig god
13	Oplever det rimeligt "hjemmevant". Kommer regelmæssigt og kender mange fra personalet gennem flere år.	God
16	Blev taget godt imod den første gang.	God
17	Den var god.	Virkelig god
22	Nej.	Virkelig god
25	Der var søde og forstående ansatte, der var gode til at tage hånd om min situation.	Virkelig god
26	Anonymiteten sikres bedst. Lægerne bruger ikke efternavne, når de henter os i venteværelset, og [folk] med offentligt kendte navne bliver sjældent nævnt i andres påhør af sekretærerne.	God
27	Nålestikuheld. Kom bare forbi, da det passede mig.	Virkelig god
29	Informativ og kort ventetid.	Virkelig god
30	Godt førstehåndsindtryk. Sødt personale.	God
31	Helt fint.	God
33	De er altid søde, venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
34	Der gik for længe, inden jeg fik smertestillende.	God
37	Venterummene er for fyldt.	God
38	Der sad personale bag vinduet, men der var ikke nogen i modtagelsen. Der gik en rum tid, før der kom en.	Dårlig
39	Receptionisten/sekretæren der sidder ved skranken ved indgangen til ambulatoriet virker ikke særlig venlig eller hjælpsom, nærmest lidt sur, og bestemt ikke imødekommende. Det synes jeg er temmelig uheldig, når man kommer under nogle omstændigheder, som er kritiske. []	God
40	Altid smilende og et glad "hej" eller "godmorgen" :-)	God
41	Jeg er meget glad for det folie, der (endelig) er blevet sat på ruderne i 'akvariet' (som det bliver kaldt af os, som kommer der tit).	Virkelig god
44	Rigtig godt besøg og lovende for fremtidige besøg.	Virkelig god
45	Jeg kan kun være tilfreds med den modtagelse, jeg fik på Afdeling Q. Derimod var det meget utilfredsstillende i fasen op til min indlæggelse. Både lægevagten og skadestuen på Aarhus Kommunehospital ignorerede min forklaring om [] hovedpine. Dette trods flere besøg.	Virkelig god
48	Parkeringsforholdene er ikke så gode. Indendørs, ingen problemer.	God
49	Venlighed.	God

 53	Jeg var meget dårlig!	God
 56	Hjælpesom og imødekommende.	Virkelig god
 57	Bliv ved med den gode stil.	God
 58	Imødekommende personale.	Virkelig god
 61	Altid venlige og imødekommende:-)	Virkelig god
 62	Jeg synes, lægerne arbejder rigtigt godt, og de er søde mennesker.	Virkelig god
 63	Bliver altid modtaget med et smil.	Virkelig god
 65	Jeg vil ikke kommentere til min modtagelse i ambulatoriet, fordi det er en lang historie.	Dårlig
 67	Der var lang ventetid. :-{.	Virkelig god
 70	De skal overveje mennesker og forebygge racisme, og holde hemmeligheden om sundhed for alle.	Dårlig

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q






Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Fejlhåndtering
2	Ingen.	Uoplyst
5	Der skulle have været taget en rygmarsprøve, og det blev ikke gjort, hvilket nu betyder, at jeg ikke kan få udbetalt forsikringssum for kritisk sygdom.	Dårligt
8	Der var bestilt forkerte blodprøver.	Virkelig godt
23	En meget kluntet sygeplejerske, der foretog fibroscanning.	Virkelig godt
51	Der blev byttet rundt på nogle papirer, så jeg havde de forkerte med op og bestille ny tid. Det blev dog udbedret med det samme, fejlen blev opdaget.	Virkelig godt
59	Læge NN forestod den ANDEN []scanning på så kort tid sammenlignet med den første, som blev foretaget af en rutineret læge, at det, sammenholdt med, hvad jeg selv vidste om mulige fejlkilder ved scanningen, fik mig til at tvivle på resultatet. Jeg bad ved mit næste møde i ambulatoriet om en ny scanning. Denne gav ganske rigtigt også et helt andet resultat.	Virkelig godt
65	De giver os ikke en mulighed [for], at vi bliver raske, fordi I sparer penge på os.	Dårligt
67	Jeg blev hentet fra en læge, og da vi gik [ind på] stuen, begynder lægen at læse fra journalen om [en anden] sygdom, som slet ikke var min! Jeg må ikke afbryde lægen, fordi han vil have, at jeg skal vente, til han bliver færdig! Men det var ikke min journal, og jeg undrer mig over, hvorfor lægen ikke spørger om CPR-nummer før snak med patienten. Lægen har ansvar for tavshedspligt!!	Godt
69	At blodprøverne ikke var kommet fra andet sygehus, så vi ikke kunne få nogen besked.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
1	Det var virkelig betryggende, at have NN som min kontaktsygeplejerske.	Godt
4	Har kun roser til NN for hans måde at tilgå patienterne og hans høje faglighed. Følte mig på alle måder i kompetente hænder. Havde desværre en dårlig oplevelse med en meget ubehøvet sygeplejerske. En dag jeg blev vist hen til en sådan af receptionen, hun bad mig om at gå tilbage til venteværelse eller komme en anden dag. Imens hun talte videre med en kollega om en forestående rejse og boarding pass.	Godt
10	For det første, er der en ro på Skejby, jeg ikke har oplevet andre steder. For det andet, så virker det som om, at alle har den nødvendige "plads", respekt og tid til, at gøre deres arbejde ordentligt. Ydermere tror jeg også, at folk faktisk er der, fordi de gerne vil hjælpe.	Virkelig godt
11	Finder det super godt at komme på afdelingen, da den er velfungerende, og personalet har en god indsigt i de problemer, sygdommen giver, og derfor også kan svare hurtigt på de spørgsmål, jeg har haft.	Virkelig godt
13	Forløbet er stort set det samme hver gang, så jeg ved godt, hvad der sker, og hvad jeg skal.	Virkelig godt
15	Den aktuelle læge, der havde nattevagten, var ikke specialist i den aktuelle behandling, men havde fin telefonisk kontakt til andre læger med et større kendskab til behandlingen.	Godt
16	Er ikke afsluttet.	Virkelig godt
17	Dem jeg var i kontakt med var der ikke problemer med.	Virkelig godt
24	Altid godt tilfreds.	Virkelig godt
25	Jeg var virkelig glad for NNs måde at håndtere min situation og hendes ærlige og positive person gjorde, at jeg stolede 100 procent på hende.	Virkelig godt
31	Lang ventetid, da jeg skulle tappes for blod, også selvom jeg var den eneste person. Personalet havde ikke travlt, idet jeg kunne høre meget ikke-arbejdsrelaterede ting.	Godt
32	Ringe kommunikation mellem egen læge og sygehuset. Ansvar for behandlingen ikke klart defineret mellem læge og sygehus. Ingen tager det rigtigt. Lægen var ikke forberedt/havde ikke læst journal ved fremmødet.	Godt
38	[] Hele forløbet blev afbrudt et års tid pga. en afslutning fra ambulatoriet forrige sommer, som var en fejl fra den pågældende læges side (jeg havde aftalt noget andet med min oprindelige læge, og denne [anden] læge afsluttede mig, selvom jeg protesterede). Da jeg selv fik taget mig sammen til at kontakte ambulatoriet og den læge, jeg oprindeligt havde snakket med, kom der hurtigt skred i tingene igen.	Virkelig godt
39	Det har været meget positivt at møde til undersøgelse, og føler mig meget tryk i det forløb, der har været og bliver fremover.	Godt
42	Fint nok, men den læge jeg skulle have haft, var på tur [], så jeg fik en ny læge.	Godt
45	Dog var det, som tidligere beskrevet, ganske forfærdeligt op til ankomsten.	Godt
48	Jeg besøgte ambulatoriet i august, og da kunne man ikke lave ny tid til februar, pga. vinterferie. Det, synes jeg måske, burde have været planlagt bedre.	Godt
52	Godt.	Godt
54	Min behandling har altid været god.	Virkelig godt
55	Følte der gik noget tid, før min sygdom blev taget alvorlig, men derefter har jeg følt, der blev gjort meget for mig, og jeg har været tryk ved forløbet.	Virkelig godt

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 56 | Der var for lang ventetid, fra jeg kom første gang, og til jeg skulle ind og have svar anden gang. | Virkelig godt |
|  | 57 | Det er for dårligt at reservelægerne ikke ved nok om de forskellige sygdomme, det skaber utryghed. | Godt |
|  | 60 | Læge super god. Personalet i receptionen var venlige og imødekommende, men der blev ikke givet oplysning om ventetid m.m. Virkede fortravlede. | Godt |
|  | 61 | Nej, egentlig ikke. Personalet er så professionelt, at der ikke er noget at brokke sig over, andet end at give ros :-) | Virkelig godt |
|  | 66 | Ringe kommunikation mellem egen læge og sygehuset. Ansvar for behandlingen ikke klart defineret mellem læge og sygehus. Ingen tager det rigtigt. Lægen var ikke forberedt/havde ikke læst journal ved fremmødet. | Godt |

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

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

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
6	Min sygdom er ikke aktiv nu, men jeg får altid svaret på mine spørgsmål om min sygdom.	Virkelig godt
10	Jeg var lidt forvirret, da jeg blev udskrevet, da jeg ikke fik nogen information om, hvordan jeg skulle forholde mig til min sygdom, og hvad der eventuelt kunne aflaste.	Virkelig godt
12	En del kan jeg ikke svare på, da man aldrig fandt ud af, hvad jeg fejlede. Men jeg blev rask efter nogen tid, uden behandling, men fik udelukket mange diagnoser!	Virkelig godt
18	Noget information skal være på engelsk, så andre kan læse det. PS. Nogle patienter er ikke danskere.	Godt
19	Min læge og sygeplejerske var til konference [].	Godt
20	Nej.	Virkelig godt
25	Det var rigtig godt, da det gav mine pårørende en mulighed for at sætte sig ind i min situation.	Virkelig godt
26	Godt med tilbud fra Aidsfondet, informationsmøder og lignende.	Virkelig godt
31	Ønsker, at jeg kunne få mine resultater med mig på papir.	Godt
38	Oplever det meget positivt, at man kan få direkte kontakt til en aktuel læge via telefon/mail. Det er meget tidsbesparende for alle parter.	Virkelig godt
42	Bruger det ikke mere, da jeg er kommet der i mange år.	Godt
43	Har selv måttet søge på nettet en del (mere generelt).	Godt
45	Dårligt forløb op til ankomst.	Godt
	Informationen under og efter indlæggelsen var ikke tilfredsstillende. Eksempelvis fik jeg først en forklaring om, hvordan jeg skulle forholde mig efter behandlingen 30 dage efter udskrivelse.	
51	Jeg læste ikke det skriftlige, da jeg synes den mundtlige information var tilstrækkelig.	Godt
61	Nej.	Virkelig godt
70	HEMMELIGHEDEN om andres helbred.	Dårligt
71	Kunne godt have brugt en folder/pjece omkring min sygdom, men brugte Internettet derhjemme og spurgte personalet, når jeg havde spørgsmål.	Virkelig godt

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

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

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
2	Bestilling af medicin og remedier fungerer upåklageligt.	Virkelig godt
3	Jeg mangler svar omkring min sygdom.	Godt
6	Jeg blev overrasket over, hvor søde og forstående ambulatoriets personale er.	Virkelig godt
14	Altid venlig og servicemindedede medarbejdere, hvis man ringer mellem besøg på ambulatoriet.	Virkelig godt
16	Det har været godt at komme i afdelingen.	Virkelig godt
19	Jeg har selv fundet ud af vigtigheden af kosten m.m.	Godt
21	Mellem første og andet besøg gik tre måneder. Forklaringen var at samme læge skulle følge mig. Anden gang var det en anden læge. I mit tilfælde havde jeg gerne fået besked på undersøgelsen noget før, uanset lægevalg. Synes, tiden var for lang for at få resultatet.	Godt
22	Nej.	Virkelig godt
36	Jeg er klar over, at hospitalet ikke er færdigt, men når det bruges, skal man jo også kunne finde vej i byggefasen. I øvrigt dejligt, at man lige kunne få lidt at drikke i venteværelset. Man kommer jo ofte langvejs fra.	Godt
39	Svar på blodprøver er ændret, idet svaret først var ved næste undersøgelse et par måneder efter blodprøvetagningen. Ventetid på blodprøvesvar kan føles lang og derfor er det positivt, at der ikke går mere end ca. en uge, før man kan få svar ved enten telefonisk henvendelse eller ved, at undersøgelsen ligger kortere tid efter blodprøven er taget. Det betyder bestemt meget for patienten eller i hvert fald for mig.	Godt
43	Når man ikke er afsluttet fra hospitalet, får egen læge ikke automatisk orientering om behandlingsforløb. Jeg må selv med mellemrum bede hospital sende oplysninger til egen læge.	Godt
44	En kommentar efter besøget? Jeg vil med glæde komme igen om seks måneder.	Uoplyst
45	I nogen grad ville jeg ønske, jeg havde modtaget mere information om, hvordan jeg skulle agere efter udskrivelse. Arbejde, smerte og træthed.	Godt
54	Efter besøg i ambulatoriet fik jeg et godt indtryk af sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
62	Jeg er glad for det hele. Jeg synes, det var godt, rigtig godt.	Godt
64	Jeg synes, I er det bedste hospital i Danmark.	Virkelig godt
71	Kunne godt have brug for, at man også fik tilbudt at få et varmt måltid mad under behandlingsforløbet, der varer nogle timer hver gang.	Virkelig godt

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

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

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
1	Jeg synes, der godt kunne være mere rent. Jeg så tit støv. [Fysiske rammer]	Godt
2	Det er virkelig dejligt med den samme læge og sygeplejerske hver gang. [Kontaktperson]	Virkelig godt
7	Godt at der gøres noget ved diskretionen.	Virkelig godt
9	Jeg tror, at de fleste handicappede gerne ser, at toilettet bliver skiftet ud med et, der er højere. Med en meget dårlig ryg er det næsten umuligt at komme på eller af toilettet. Det er alt for LAVT. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	Jeg blev ikke i hele forløbet vækket for at tage min medicin. Det kan måske virke som en bagatel, men det var jo hvile, jeg havde mest brug for, plus det må være billigere at sende en sygeplejerske rundt til alle på én gang, så det må være et bevidst valg, ledelsen har taget, at det vigtigste er patientens ve og vel. Det tager jeg hermed hatten af for. Dertil skal det siges, at når jeg så vågnede, stod der både smertestillende og vand til mig. Så der havde været nogen, og jeg skulle hverken vente eller forstyrre nogen for at dulme mine smerter. [Pleje]	Virkelig godt
12	Jeg har indtryk af, at man gjorde, hvad man kunne for at hjælpe mig, men heldigvis kunne min krop klare det selv, og mine infektionstal blev normale. [Pleje]	Virkelig godt
13	Har altid oplevelsen af professionalitet, kompetence, venlig imødekommenhed, at jeg bliver hørt og set, og ved at jeg kan henvende mig når som helst om min situation, hvis jeg måtte have behov. Fem stjerner :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Altid været imødekommende. Vender altid tilbage hvis der er spørgsmål på mail.	Virkelig godt
18	I skal have informationsmateriale på engelsk. Nogle patienter er ikke danskere, eller de kan forstå dansk, men ikke så meget. [Kommunikation og information]	Godt
23	Skifte "kunst" ud på væggene og bedre læsestof. [Fysiske rammer]	Godt
26	[På] selve Marselisborg har vi ikke kunnet være anonyme. Der henvises til computersystemet, men det burde der, i betragtning af de stadigvæk grasserende fordomme om AIDS og andre sygdomme, gøres noget ved. Jeg er overmåde TILFREDS med behandlingstilbuddet, har fået sendt den gratis medicin ved akut mangel. TAKNEMMELIG FOR SÅ VIDT anonymiteten er blevet respekteret. UG. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
28	Som kronisk [] patient [i mange år] har der ALDRIG været grund til utilfredshed.	Virkelig godt
29	Fik en [] skade [sidste år] og fik en yderst professionel behandling [et år frem]. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
31	Bedre læsematerialer i venteværelset, såsom Illustreret Videnskab. Et bedre kort over hospitalet til næste personer. [Fysiske rammer]	Godt
32	Ringe kommunikation mellem egen læge og sygehuset. Ansvar for behandlingen er ikke klart defineret mellem læge og sygehus. Ingen tager det rigtigt. Lægen var ikke forberedt/havde ikke læst journal ved fremmødet. [Kvalitet i behandling]	Godt

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 34 | Når man lige kaster rengøringsvandet ud på gulvet og så derefter kører moppen henover, er det for mig som at smøre skidt ud i et mere jævnt lag, da man ikke tørrer efter med en ren våd moppe.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 35 | Jeg synes, at det er utrolig dejligt, at personalet er så imødekommende. Jeg kan intet negativt sige om personale, afdelingen, kontaktpersoner eller behandlingen :-).
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 36 | LOKALER! Blodprøvetagning, der er intet venteværelse, man får ikke et nummer, lokalerne mærkeligt proppede, virkede ret interimistisk. Men personalet fint og kompetent. Information angående at finde ambulatoriet: meget dårlig. Jeg havde aldrig været på Skejby før, og havde meget svært ved at finde det og finde ud af parkering. Dårlig skilte over hospitalet, i hvert fald når man ikke havde været der før. Jeg var helt ødelagt, da jeg endelig nåede frem.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 37 | Da jeg sidst var til samtale, blev jeg sendt ned for at få taget en blodprøve som det første. Men da jeg kom ind til lægen efter blodprøverne, sagde hun ligeud, at hun hellere ville have, at jeg havde fået taget blodprøverne efter, at jeg havde været til samtale, hvis hun gerne ville have nogle supplerende prøver. Så det var lidt forvirrende. | Virkelig godt |
| ✎ 39 | Læge, sygeplejerske og terapeut NN var bestemt de mest professionelle, venlige og forstående. Det har virkelig givet mig tryghed, at tale med den del af personalet, og kan kun give dem alle tre den bedste positive kritik. Det negative som jeg synes, at der skulle gøres noget ved er [] sekretæren i receptionen. Ja, hende er jeg bestemt ikke vild med.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 43 | Hurtigere journalskrivning, så jeg kan følge med på sundhed.dk. Mit sidste notat er ca. halvandet år gammel, selvom jeg er på ambulatoriet ca. hver tredje måned.
[Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 44 | [] Jeg var meget glad for min læge og sygeplejerske NN. Kvinden i receptionen var meget hjælpsom og havde et dejligt væsen. Lægen var rigtig god til at lytte, en kvalitet man ikke finder i USA, og jeg var meget tryk og blev ikke stresset. Selv den laborant, som tog blodprøver, var rigtig sød og var meget åben i forhold til at besvare mine spørgsmål.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Uoplyst |
| ✎ 45 | 1. Færre kontaktpersoner (ny læge ved hvert besøg).

2. Mere information om [min sygdom] og relaterede følger efter udskrivelse.
[Kommunikation og information, Kontaktperson] | Godt |
| ✎ 46 | Enkelte sygeplejersker kunne måske tænke lidt mere over at vise diskretion på gangene. Hvis ens normale læge er fraværende, ville det være rart at blive orienteret om dette før ens besøg, så man havde muligheden for at aflyse konsultationen. Det er pisse irriterende, hver gang endnu en læge skal inddrages i ens sygdomsforløb.
[Kontaktperson, Pleje] | Godt |
| ✎ 47 | Flere tegneserier i venteværelset.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 48 | Jeg er HIV-patient, hvilket pt. er uhelbredeligt. Jeg kunne savne at høre om konkrete forskningsresultater, hvis der findes nogen. I pressen bliver der af og til nævnt noget, men kan man stole på det?
[Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 50 | :-). | Godt |
| ✎ 55 | Den ene af mine kontaktlæger har været enorm sød til at ringe til mig, så snart der var nogle svar, det har jeg været meget taknemmelig for. Og så har hun været så sød altid først at spørge: "Hvordan har du det?". Virkelig rart at føle den omsorg, når man er så syg, som jeg har været! Stor ros til ambulatoriet og lægerne!
[Kontaktperson, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 57 | Lægen virkede usikker, hvilket øger utrygheden. Men tog god tid til at tale med en, selvom man ikke blev meget klogere af det. | Godt |

	[Kvalitet i behandling]	
✎ 60	Læge super god. Reception kunne blive bedre til at orientere om evt. ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 61	Ved godt, at det er et luksus problem, men frisk kaffe på kanden og evt. lidt frugt og sandwich til os, der er med i et forskningsprojekt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 62	Jeg synes, at de skal skiftes lidt om den periode, de giver mig en samtale i. Seks måneder er så lang tid. [Ventetid]	Godt
✎ 66	Ringe kommunikation mellem egen læge og sygehuset. Ansvar for behandlingen er ikke klart defineret mellem læge og sygehus. Ingen tager det rigtigt. Lægen var ikke forberedt/havde ikke læst journal ved fremmødet. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 67	Personale, læge og læge NN må tage mere ansvar for patienten, da patienter kontakter afdelingen angående information/behandling/undersøgelsesforløb. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 68	Generelt et venligt og imødekomende personale! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 71	At der fra starten var en fast kontaktperson, var virkeligt godt, og at man igennem hele forløbet har den samme kontaktperson, er bare endnu bedre, så kun ros til alt personalet der. De gør, at man føler sig lyttet til, og er altid klar til at hjælpe en. Mange tak for det. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 72	Der kunne godt være mere rent på toilettet. Jeg synes, at der var en del støv, også på de lange gange. Håber, at jeg har været behjælpelig. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 73	Yderst venligt personale! Bedre læsestof! [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 74	Jeg føler, at der var en lang (unødvendig?) ventetid fra min første samtale til andet besøg, hvor jeg talte med lægen, fik en indsprøjtning og frem til mit næste planlagte besøg i ambulatoriet. Det er ventetiden imellem de enkelte besøg, som jeg er kritisk overfor, og ikke behandlingen/modtagelsen, når jeg er på ambulatoriet. [Ventetid]	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.

