

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Hæmatologisk Afdeling R
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	92
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelt, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	409
Besvarelser fra afdelingens patienter:	277
Afdelingens svarprocent:	68%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

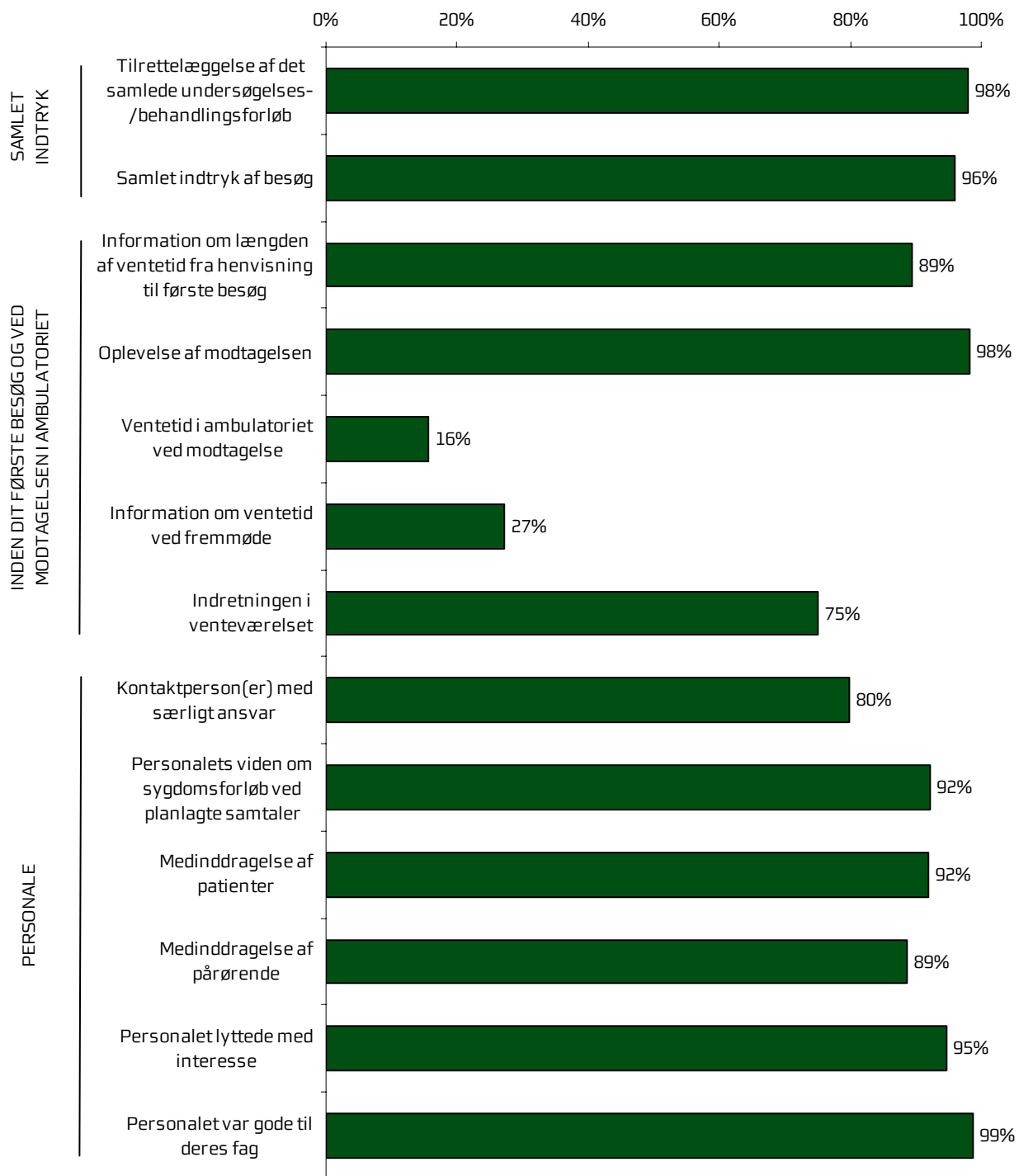
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

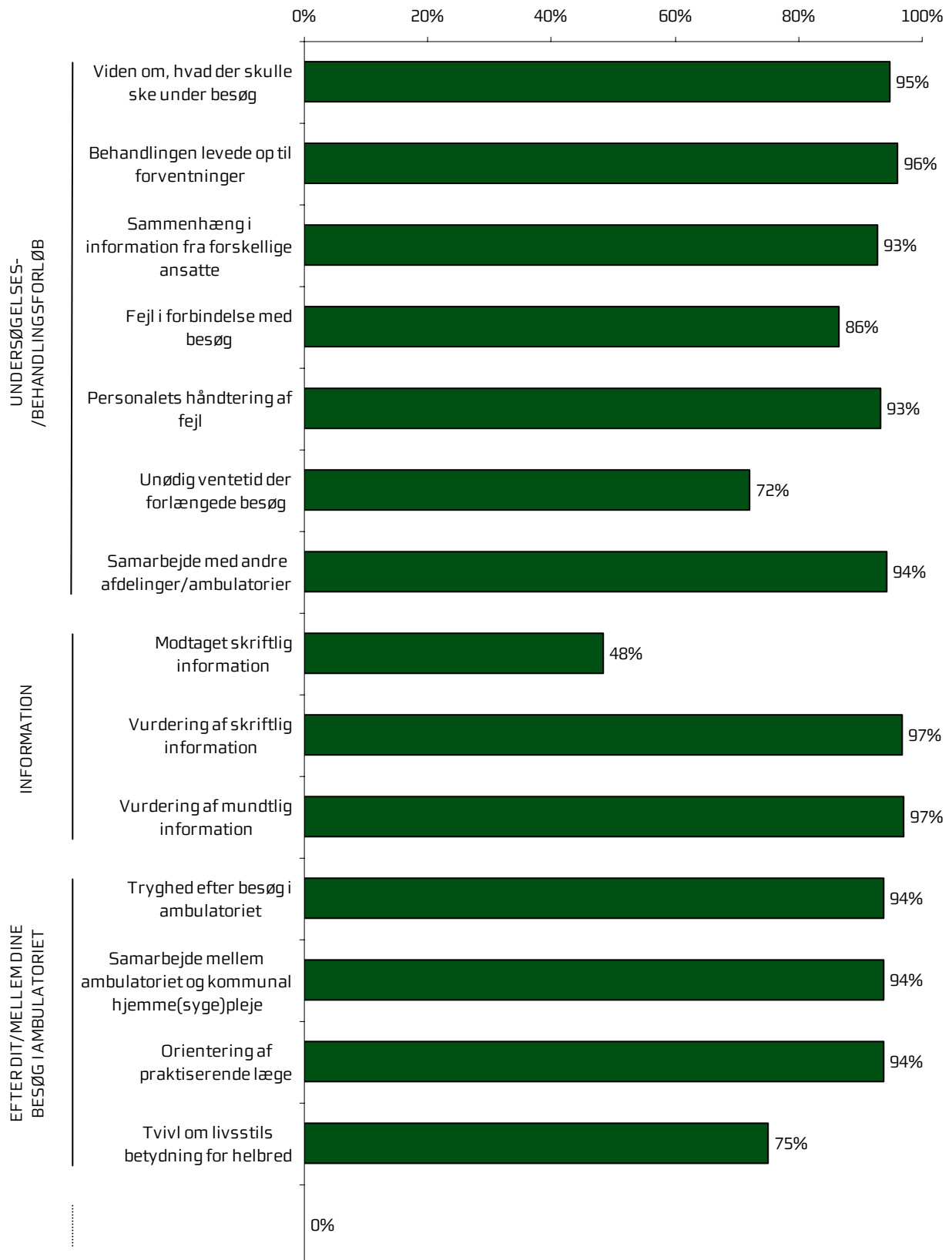
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

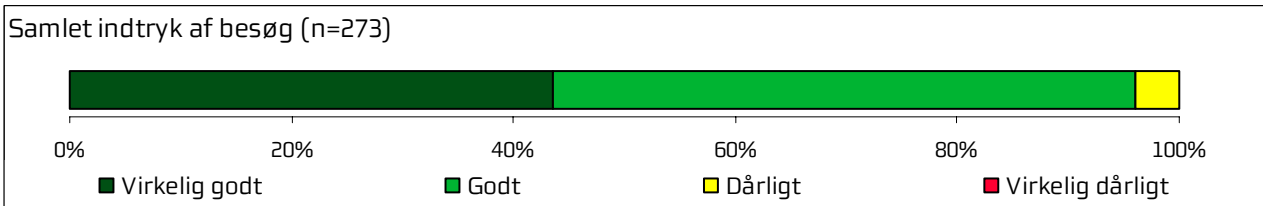
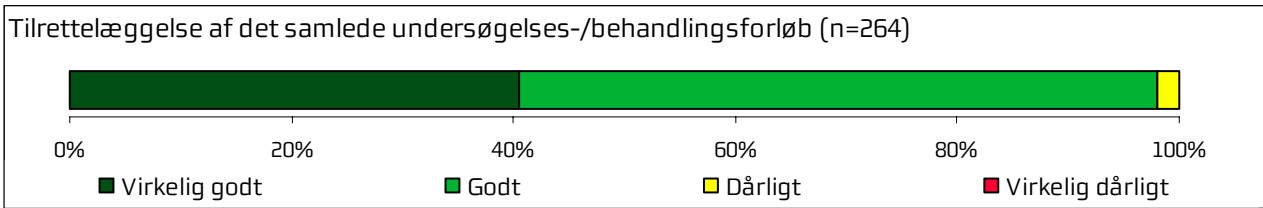
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

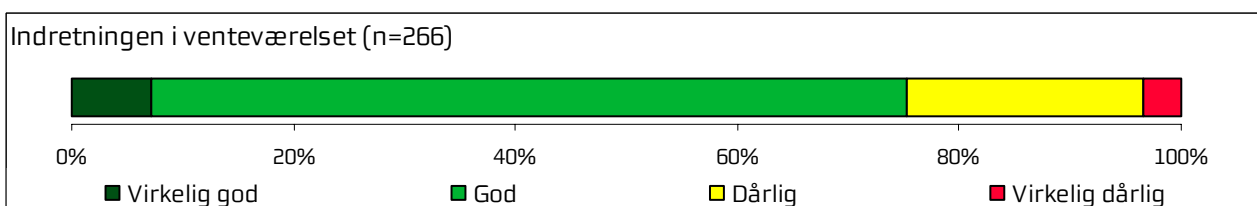
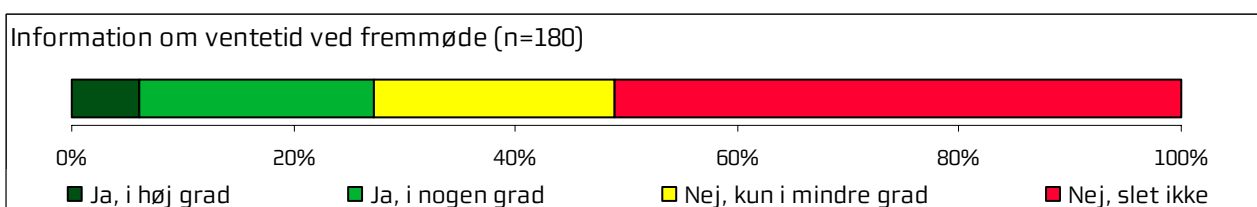
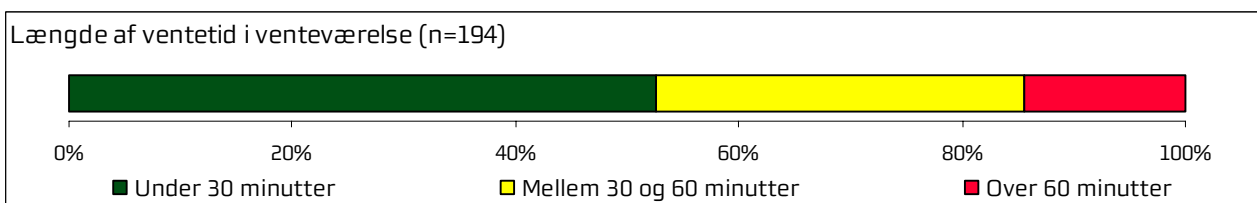
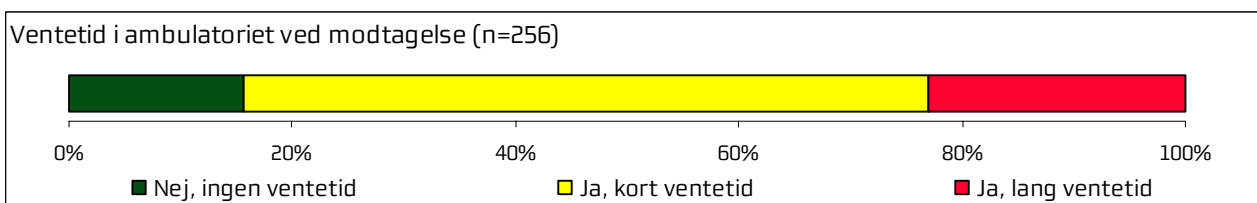
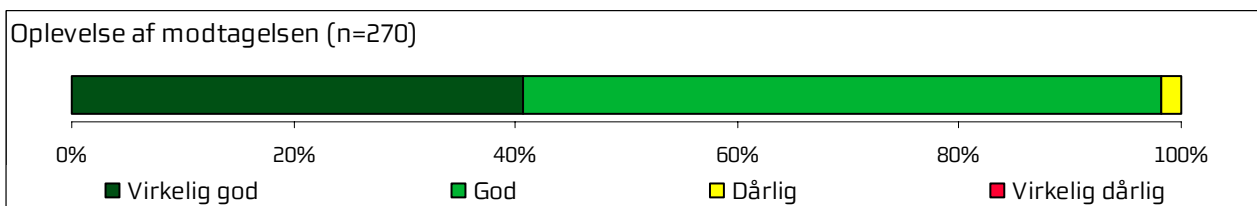
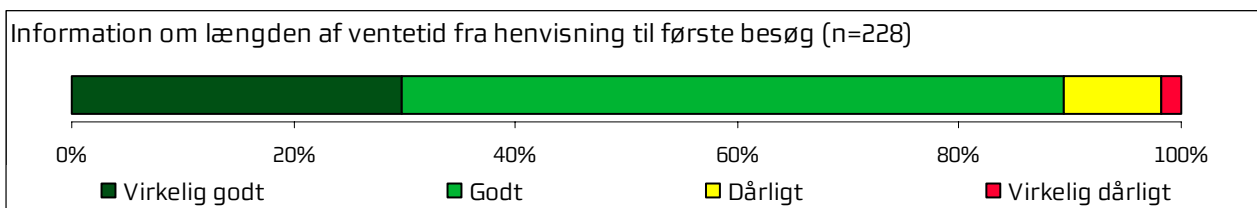
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	97%	89%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	90%*	94%

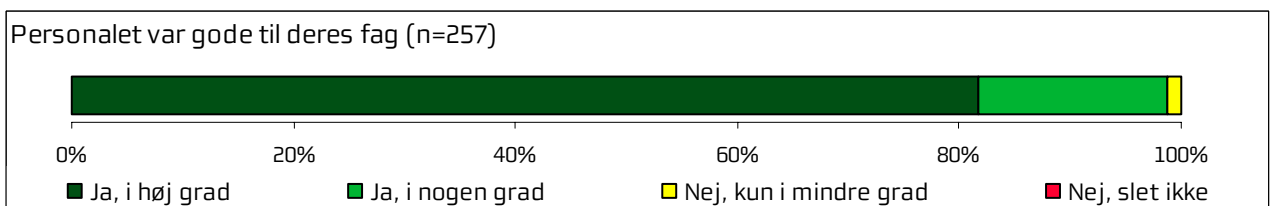
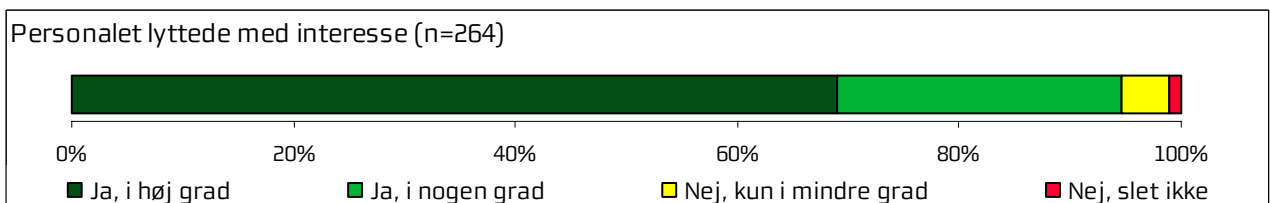
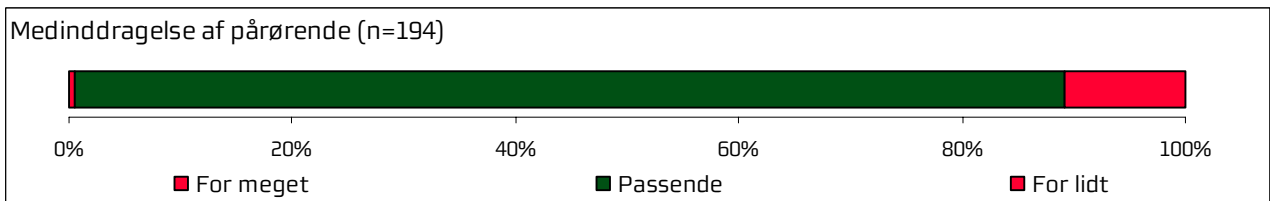
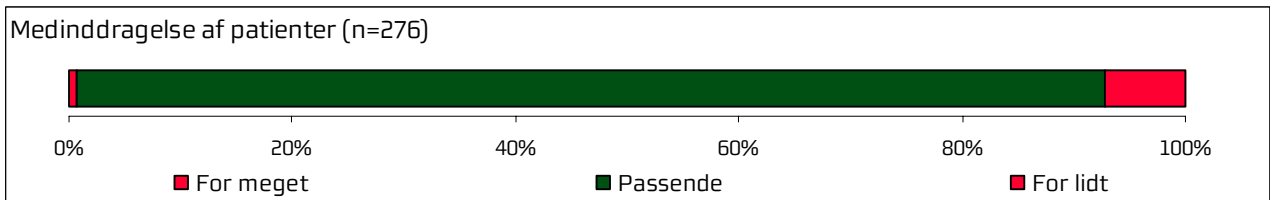
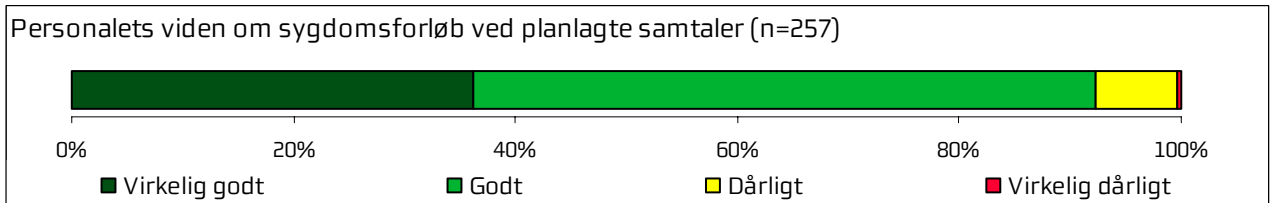
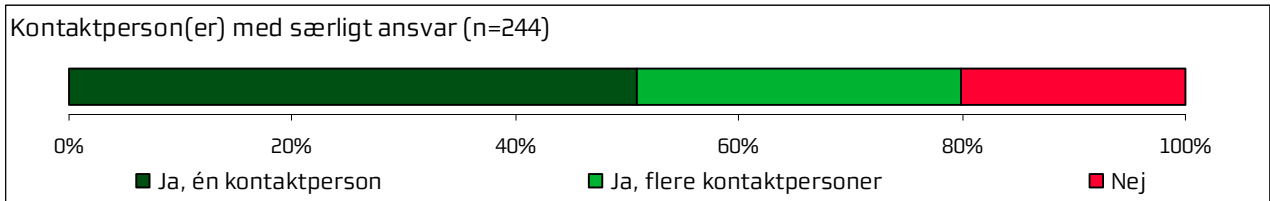
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	95%*	79%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	16%	-	-	45%*	14%	25%*
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?	27%	-	-	51%*	28%	37%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	75%	-	-	86%*	50%*	72%

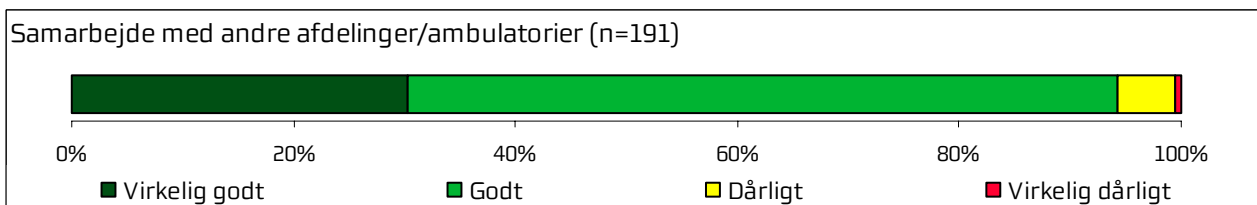
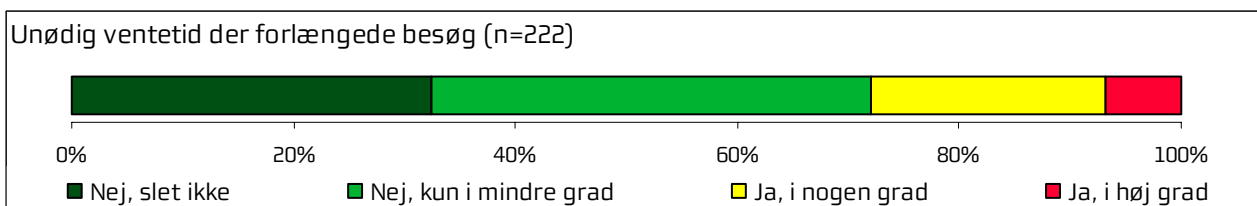
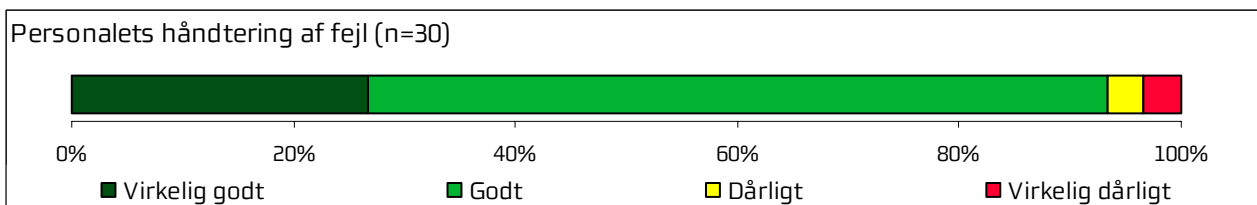
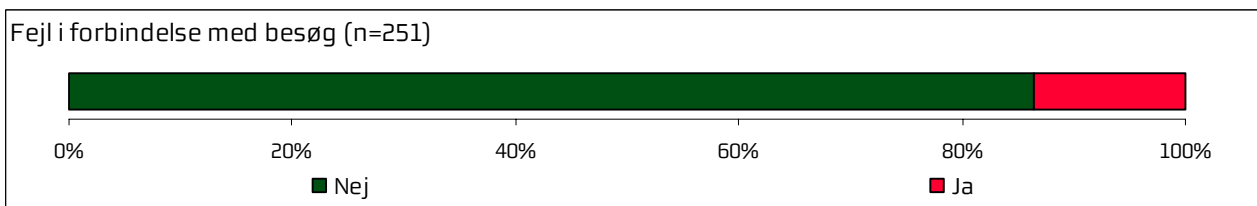
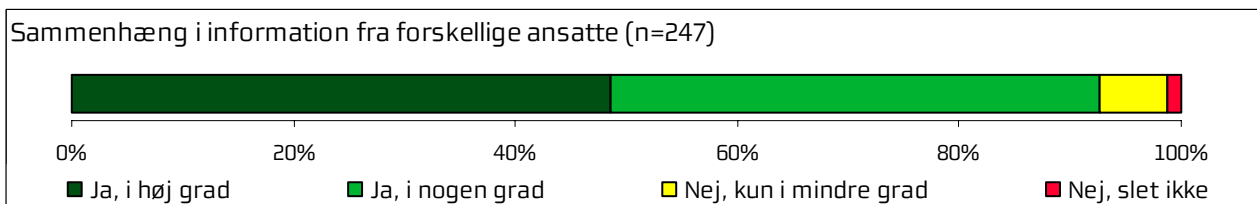
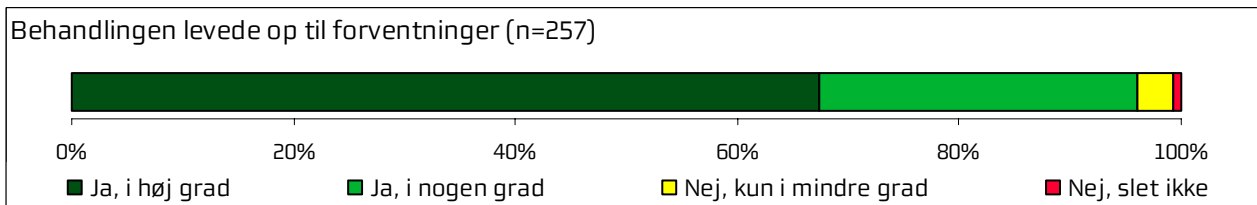
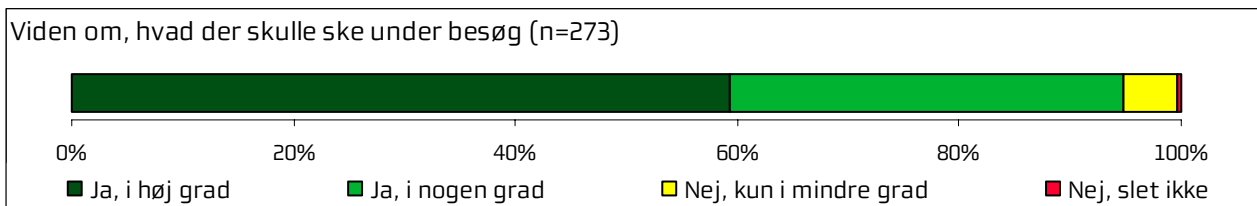
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	85%	65%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	93%	81%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	95%	86%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	94%*	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	97%	89%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	93%*	97%

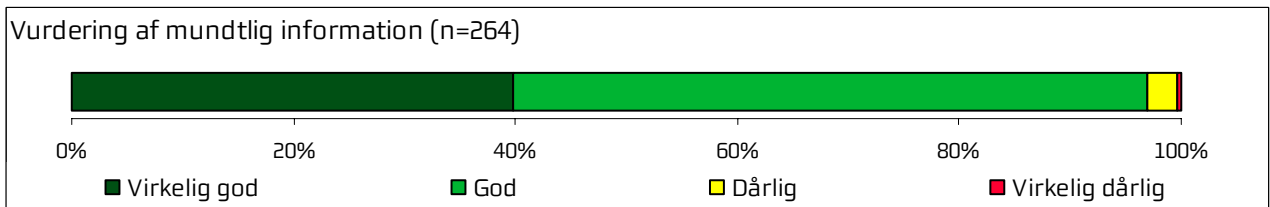
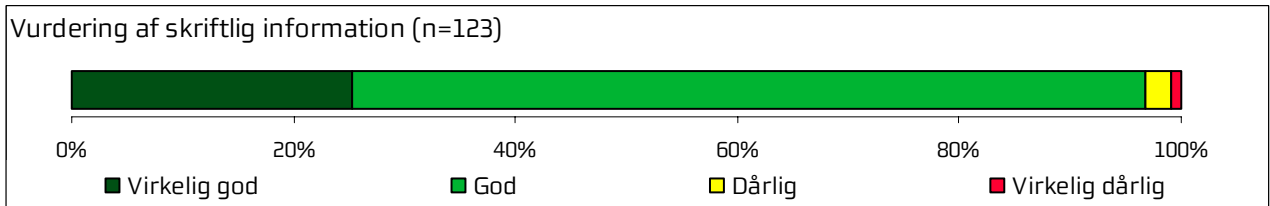
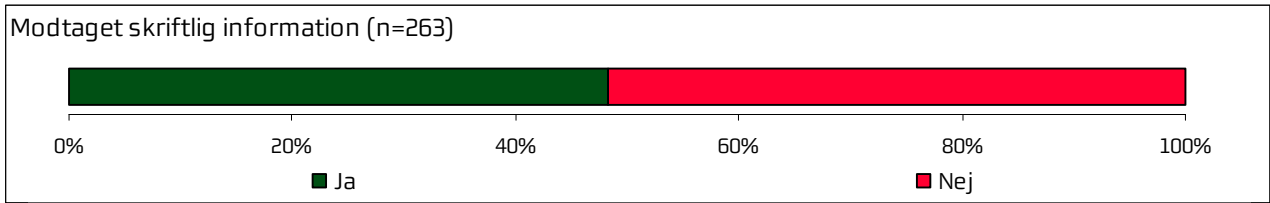
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	94%	80%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	96%	85%*	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	94%	84%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	91%	79%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	93%	-	-	100%	59%*	71%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	72%	-	-	91%*	73%	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	95%	80%*	87%*

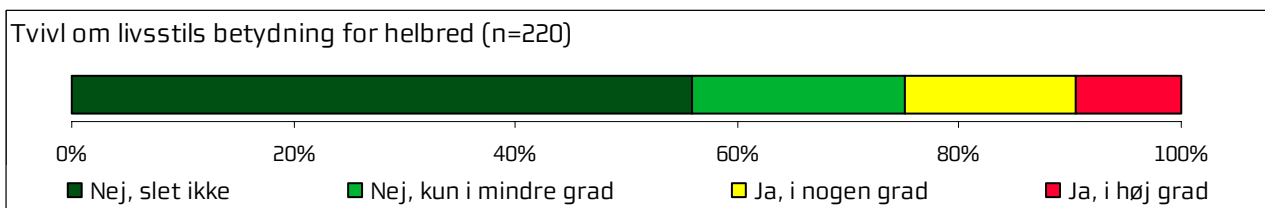
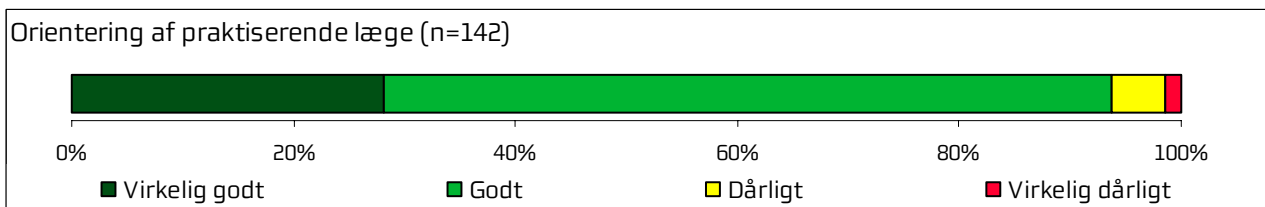
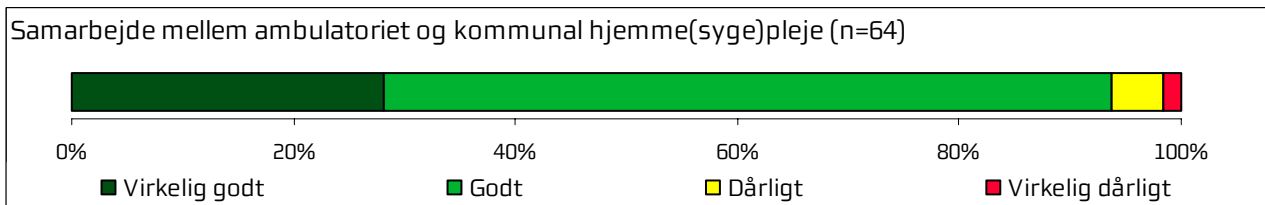
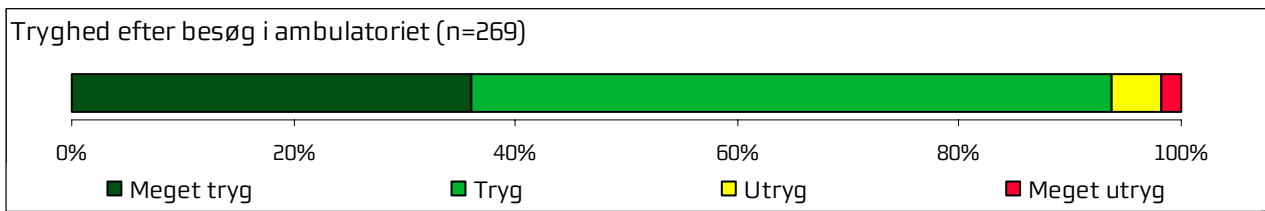
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	48%	-	-	69%*	43%	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	89%*	93%*

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

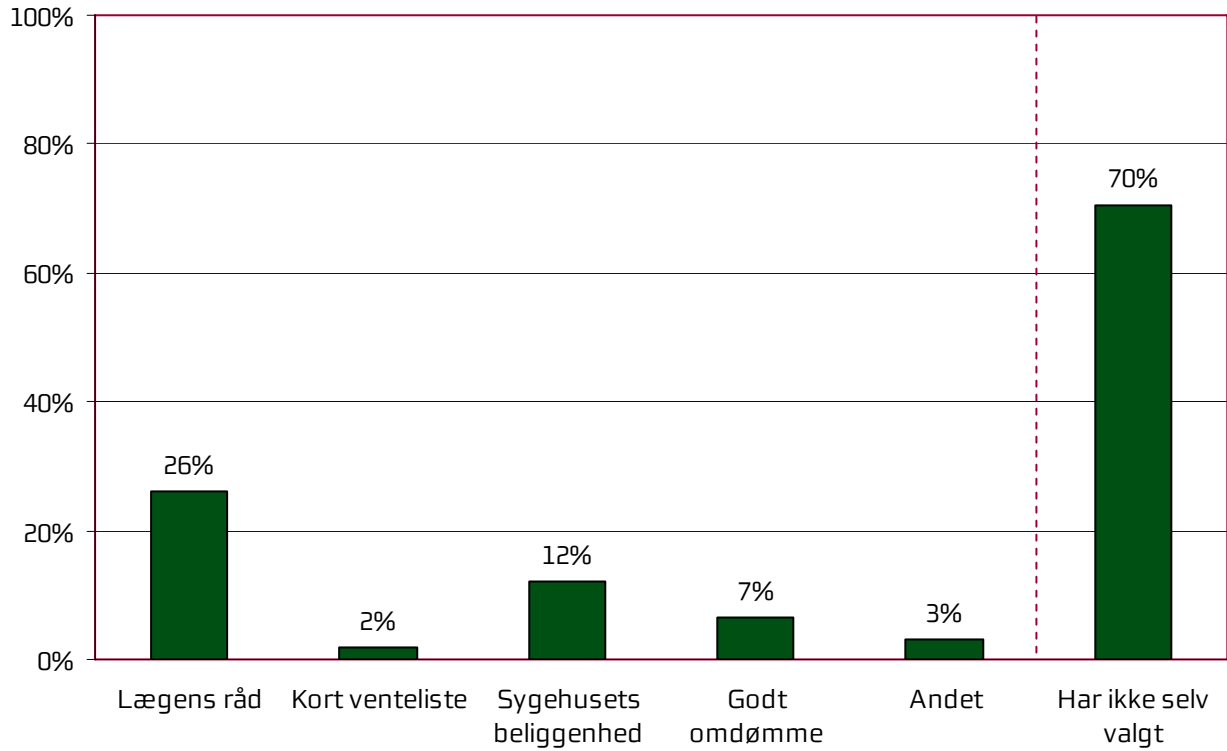


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	96%	84%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94%	-	-	100%*	78%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94%	-	-	91%	68%*	81%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	82%	66%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsenerne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >lobnr<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	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"/>	
28. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>	
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt	Lægens råd	Kort venteliste	Sygehusets beliggenhed	Godt omdømme	Andet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er 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:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 68 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		277	409
Køn	Mand	46%	48%
	Kvinde	54%	52%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	8%	11%
	40-59 år	26%	28%
	60-79 år	56%	51%
	80 år eller derover	10%	10%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" ⁷
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		277	100
Alder	0-19	2	1%
	20-39	22	8%
	40-59	71	26%
	60-79	155	56%
	80-	27	10%
Køn	Mand	128	46%
	Kvinde	149	54%
Skema udfyldt af	Patienten	260	96%
	Pårørende	10	4%
Modersmål	Dansk	268	97%
	Ikke dansk	7	3%
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	227	82%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	18%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		41	58	2	0	264	10	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	57	38	5	0	21	1	
	40-59	41	57	3	0	69	1	
	60-79	40	59	1	0	147	7	
	80-	32	68	0	0	25	1	
Køn	Mand	39	61	0	0	124	4	
	Kvinde	42	54	4	0	140	6	
Skema udfyldt af	Patienten	41	57	2	0	250	9	
	Pårørende	33	67	0	0	9	1	
Modersmål	Dansk	40	58	2	0	257	10	
	Ikke dansk	43	57	0	0	7	0	
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	39	60	1	0	216	8	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	4	0	48	2	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		44	52	4	0	273
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	45	41	14	0	22
	40-59	43	52	4	0	69
	60-79	46	52	3	0	155
	80-	32	64	4	0	25
Køn	Mand	46	52	2	0	128
	Kvinde	41	52	6	0	145
Skema udfyldt af	Patienten	44	52	4	0	258
	Pårørende	30	60	10	0	10
Modersmål	Dansk	44	52	4	0	266
	Ikke dansk	43	57	0	0	7
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	42	55	4	0	223
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	42	6	0	50

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		30	60	9	2	228	44	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	29	53	12	6	17	5	
	40-59	33	54	7	6	54	16	
	60-79	29	61	10	0	132	19	
	80-	30	65	4	0	23	4	
Køn	Mand	27	66	7	0	109	15	
	Kvinde	33	54	10	3	119	29	
Skema udfyldt af	Patienten	32	58	8	2	213	42	
	Pårørende	0	88	13	0	8	2	
Modersmål	Dansk	30	59	9	2	220	43	
	Ikke dansk	17	83	0	0	6	1	
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	29	61	8	2	184	38	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	52	14	0	44	6	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		41	57	2	0	270	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	50	45	5	0	20	1	
	40-59	37	61	1	0	70	0	
	60-79	42	56	2	0	152	2	
	80-	38	62	0	0	26	1	
Køn	Mand	40	58	2	0	125	2	
	Kvinde	41	57	2	0	145	2	
Skema udfyldt af	Patienten	42	56	2	0	253	4	
	Pårørende	10	80	10	0	10	0	
Modersmål	Dansk	42	56	2	0	261	4	
	Ikke dansk	14	86	0	0	7	0	
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	38	61	1	0	220	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	42	6	0	50	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		16	61	23	256	16
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	10	62	29	21	1
	40-59	18	61	21	66	2
	60-79	17	61	22	144	9
	80-	9	65	26	23	4
Køn	Mand	19	65	16	122	4
	Kvinde	13	58	29	134	12
Skema udfyldt af	Patienten	16	61	23	241	14
	Pårørende	13	50	38	8	2
Modersmål	Dansk	15	62	23	247	16
	Ikke dansk	29	71	0	7	0
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	15	62	23	208	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	58	25	48	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		53	33	14	194	0
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	68	16	16	19	0
	40-59	50	38	13	48	0
	60-79	53	33	14	106	0
	80-	37	42	21	19	0
Køn	Mand	56	31	14	88	0
	Kvinde	50	35	15	106	0
Skema udfyldt af	Patienten	54	31	15	183	0
	Pårørende	43	57	0	7	0
Modersmål	Dansk	53	34	13	188	0
	Ikke dansk	40	20	40	5	0
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	49	36	14	159	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	17	14	35	0

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		6	21	22	51	180	8	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	17	22	0	61	18	1	
	40-59	7	22	24	48	46	2	
	60-79	4	18	27	52	97	4	
	80-	6	29	12	53	17	1	
Køn	Mand	5	28	28	38	81	4	
	Kvinde	7	15	16	62	99	4	
Skema udfyldt af	Patienten	7	20	22	51	169	8	
	Pårørende	0	43	0	57	7	0	
Modersmål	Dansk	6	21	22	51	174	8	
	Ikke dansk	0	40	20	40	5	0	
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	5	22	22	51	148	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	16	22	50	32	1	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		7	68	21	3	266	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	10	65	25	0	20	1	
	40-59	12	68	18	3	68	2	
	60-79	5	68	23	4	151	1	
	80-	8	72	20	0	25	1	
Køn	Mand	8	70	21	1	124	2	
	Kvinde	6	66	22	6	142	3	
Skema udfyldt af	Patienten	8	68	21	4	250	4	
	Pårørende	0	90	10	0	10	0	
Modersmål	Dansk	7	68	22	3	258	4	
	Ikke dansk	14	86	0	0	7	0	
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	7	68	22	3	218	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	67	21	6	48	0	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		51	29	20	244
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	47	42	11	19
	40-59	57	28	15	61
	60-79	48	29	24	140
	80-	54	25	21	24
Køn	Mand	56	26	18	117
	Kvinde	46	31	22	127
Skema udfyldt af	Patienten	51	29	20	231
	Pårørende	50	25	25	8
Modersmål	Dansk	51	29	20	237
	Ikke dansk	33	33	33	6
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	49	30	21	201
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	26	16	43

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		36	56	7	0	257	18	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	45	45	5	5	22	0	
	40-59	39	55	6	0	67	4	
	60-79	33	58	9	0	143	10	
	80-	39	57	4	0	23	4	
Køn	Mand	37	55	7	0	123	5	
	Kvinde	35	57	7	1	134	13	
Skema udfyldt af	Patienten	38	54	8	0	240	18	
	Pårørende	10	80	10	0	10	0	
Modersmål	Dansk	37	55	8	0	248	18	
	Ikke dansk	29	71	0	0	7	0	
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	33	59	7	0	209	16	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	44	8	0	48	2	

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		1	92	7	276
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	0	86	14	22
	40-59	0	90	10	70
	60-79	1	94	5	155
	80-	0	93	7	27
Køn	Mand	2	94	5	128
	Kvinde	0	91	9	148
Skema udfyldt af	Patienten	1	92	7	259
	Pårørende	0	80	20	10
Modersmål	Dansk	1	92	7	267
	Ikke dansk	0	100	0	7
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	1	92	7	226
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	50

Tabel 17. 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 patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	89	11	194	81
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	0	83	17	18	4
	40-59	0	90	10	50	21
	60-79	1	90	9	107	46
	80-	0	82	18	17	10
Køn	Mand	1	90	9	93	33
	Kvinde	0	87	13	101	48
Skema udfyldt af	Patienten	1	89	10	177	81
	Pårørende	0	80	20	10	0
Modersmål	Dansk	1	89	11	186	80
	Ikke dansk	0	83	17	6	1
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	1	91	8	158	67
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	78	22	36	14

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		69	26	4	1	264	11	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	76	19	5	0	21	0	
	40-59	70	23	6	1	70	1	
	60-79	70	25	3	1	149	6	
	80-	50	50	0	0	22	4	
Køn	Mand	68	28	2	2	123	5	
	Kvinde	70	23	6	1	141	6	
Skema udfyldt af	Patienten	71	25	4	1	248	10	
	Pårørende	56	33	0	11	9	1	
Modersmål	Dansk	69	25	4	1	255	11	
	Ikke dansk	71	14	14	0	7	0	
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	68	28	3	1	216	9	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	15	8	2	48	2	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		82	17	1	0	257	19
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	71	29	0	0	21	1
	40-59	79	18	3	0	66	4
	60-79	87	12	1	0	146	9
	80-	68	32	0	0	22	5
Køn	Mand	86	13	1	0	121	7
	Kvinde	78	21	1	0	136	12
Skema udfyldt af	Patienten	83	15	1	0	241	18
	Pårørende	56	44	0	0	9	1
Modersmål	Dansk	83	16	1	0	249	18
	Ikke dansk	50	50	0	0	6	1
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	81	18	1	0	210	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	47	3

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		59	36	5	0	273	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	57	38	5	0	21	1	
	40-59	62	30	8	0	71	0	
	60-79	62	34	4	0	154	1	
	80-	44	52	0	4	25	0	
Køn	Mand	63	34	3	0	127	1	
	Kvinde	56	37	6	1	146	1	
Skema udfyldt af	Patienten	61	34	4	0	256	2	
	Pårørende	40	50	10	0	10	0	
Modersmål	Dansk	59	36	5	0	264	2	
	Ikke dansk	57	29	14	0	7	0	
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	60	35	5	0	223	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	38	4	0	50	0	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		67	29	3	1	257	15	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	64	27	5	5	22	0	
	40-59	61	34	5	0	64	5	
	60-79	73	24	3	1	146	9	
	80-	61	39	0	0	23	1	
Køn	Mand	66	31	2	1	121	6	
	Kvinde	68	26	4	1	136	9	
Skema udfyldt af	Patienten	70	27	2	1	241	15	
	Pårørende	22	67	11	0	9	0	
Modersmål	Dansk	69	28	3	1	248	15	
	Ikke dansk	43	43	14	0	7	0	
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	67	29	3	1	208	14	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	27	4	0	49	1	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		49	44	6	1	247	24
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	50	41	9	0	22	0
	40-59	42	52	6	0	64	6
	60-79	51	42	6	1	141	12
	80-	56	33	6	6	18	6
Køn	Mand	49	45	5	1	121	7
	Kvinde	48	43	7	2	126	17
Skema udfyldt af	Patienten	50	43	6	1	233	21
	Pårørende	14	71	0	14	7	3
Modersmål	Dansk	49	44	6	1	238	24
	Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	46	47	6	1	202	19
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	33	4	2	45	5

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		97	3	198	55
Alder	0-19	-	-	1	1
	20-39	94	6	17	5
	40-59	96	4	54	13
	60-79	97	3	106	31
	80-	100	0	20	5
Køn	Mand	100	0	94	21
	Kvinde	94	6	104	34
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	190	49
	Pårørende	100	0	5	4
Modersmål	Dansk	97	3	192	52
	Ikke dansk	100	0	5	2
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	97	3	158	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	40	8

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	244
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	21
	40-59	98	2	63
	60-79	96	4	134
	80-	96	4	24
Køn	Mand	96	4	114
	Kvinde	98	2	130
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	231
	Pårørende	100	0	8
Modersmål	Dansk	97	3	235
	Ikke dansk	100	0	7
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	97	3	197
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	47

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	247
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	21
	40-59	89	11	63
	60-79	94	6	137
	80-	100	0	24
Køn	Mand	92	8	116
	Kvinde	95	5	131
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	233
	Pårørende	89	11	9
Modersmål	Dansk	95	5	238
	Ikke dansk	71	29	7
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	94	7	200
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	47

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		92	8	115
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	80	20	10
	40-59	88	12	34
	60-79	95	5	61
	80-	100	0	9
Køn	Mand	98	2	47
	Kvinde	88	12	68
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	112
	Pårørende	-	-	1
Modersmål	Dansk	92	8	114
	Ikke dansk	-	-	0
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	92	8	93
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	22

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		%	%	%	%	n	n
Alle		27	67	3	3	30	2
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	2	1
	40-59	25	67	8	0	12	1
	60-79	25	75	0	0	16	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	27	73	0	0	15	0
	Kvinde	27	60	7	7	15	2
Skema udfyldt af	Patienten	25	68	4	4	28	2
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	29	64	4	4	28	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	28	68	4	0	25	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	0	20	5	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		32	40	21	7	222	35
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	40	25	30	5	20	1
	40-59	33	33	25	8	63	7
	60-79	30	45	18	6	119	22
	80-	32	42	16	11	19	4
Køn	Mand	32	43	24	1	107	14
	Kvinde	33	37	18	12	115	21
Skema udfyldt af	Patienten	33	40	21	6	207	33
	Pårørende	25	38	25	13	8	2
Modersmål	Dansk	32	41	21	6	214	34
	Ikke dansk	50	0	33	17	6	1
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	30	39	24	7	182	26
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	8	8	40	9

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		30	64	5	1	191	43	25
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	0
	20-39	50	44	6	0	16	0	5
	40-59	33	61	4	2	54	12	4
	60-79	28	66	6	0	107	23	13
	80-	17	75	8	0	12	8	3
Køn	Mand	29	66	4	0	95	20	6
	Kvinde	31	61	6	1	96	23	19
Skema udfyldt af	Patienten	31	63	6	1	179	39	24
	Pårørende	33	67	0	0	6	3	1
Modersmål	Dansk	31	63	5	1	183	42	25
	Ikke dansk	29	71	0	0	7	0	0
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	29	64	6	1	152	36	21
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	62	3	0	39	7	4

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		48	52	263
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	55	45	22
	40-59	59	41	69
	60-79	46	54	145
	80-	32	68	25
Køn	Mand	48	52	124
	Kvinde	48	52	139
Skema udfyldt af	Patienten	49	51	247
	Pårørende	40	60	10
Modersmål	Dansk	48	52	254
	Ikke dansk	43	57	7
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	50	50	216
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	47

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		25	72	2	1	123	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	17	83	0	0	12	0
	40-59	31	67	3	0	39	0
	60-79	25	70	3	2	64	0
	80-	13	88	0	0	8	0
Køn	Mand	24	75	2	0	59	0
	Kvinde	27	69	3	2	64	0
Skema udfyldt af	Patienten	26	71	3	1	117	0
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	25	73	2	1	120	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	24	72	3	1	105	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	18	0

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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		40	57	3	0	264
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	48	38	14	0	21
	40-59	40	57	1	1	68
	60-79	41	56	2	0	147
	80-	27	73	0	0	26
Køn	Mand	40	60	0	0	122
	Kvinde	39	55	5	1	142
Skema udfyldt af	Patienten	40	57	3	0	249
	Pårørende	33	67	0	0	9
Modersmål	Dansk	40	57	3	0	256
	Ikke dansk	29	71	0	0	7
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	36	61	3	0	216
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	40	2	0	48

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	58	4	2	269
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	50	36	9	5	22
	40-59	29	64	6	1	70
	60-79	39	56	3	2	150
	80-	28	68	4	0	25
Køn	Mand	43	54	2	1	124
	Kvinde	30	61	6	3	145
Skema udfyldt af	Patienten	37	57	5	2	253
	Pårørende	20	70	0	10	10
Modersmål	Dansk	37	57	5	2	260
	Ikke dansk	14	86	0	0	7
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	34	60	4	2	220
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	45	6	2	49

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		28	66	5	2	64	13	188
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	1
	20-39	33	67	0	0	6	1	15
	40-59	21	79	0	0	14	4	52
	60-79	28	67	3	3	36	5	106
	80-	43	29	29	0	7	3	14
Køn	Mand	29	66	3	3	35	7	80
	Kvinde	28	66	7	0	29	6	108
Skema udfyldt af	Patienten	31	64	3	2	58	10	181
	Pårørende	0	75	25	0	4	2	4
Modersmål	Dansk	30	63	5	2	60	12	184
	Ikke dansk	0	100	0	0	4	0	3
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	25	67	6	2	48	10	159
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	16	3	29

Tabel 35. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		28	65	5	1	142	130	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	2	
	20-39	30	50	10	10	10	12	
	40-59	28	66	6	0	32	39	
	60-79	29	65	5	1	85	68	
	80-	20	80	0	0	15	9	
Køn	Mand	21	75	3	0	61	65	
	Kvinde	33	58	6	2	81	65	
Skema udfyldt af	Patienten	29	64	5	2	131	124	
	Pårørende	33	67	0	0	6	4	
Modersmål	Dansk	29	65	5	1	137	126	
	Ikke dansk	0	75	0	25	4	3	
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	27	66	5	2	119	104	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	61	4	0	23	26	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		56	19	15	10	220	49
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	60	15	10	15	20	2
	40-59	51	23	18	8	61	10
	60-79	59	17	14	9	118	31
	80-	47	21	21	11	19	6
Køn	Mand	53	21	18	8	108	16
	Kvinde	59	17	13	11	112	33
Skema udfyldt af	Patienten	58	17	16	10	204	48
	Pårørende	20	60	10	10	10	0
Modersmål	Dansk	56	18	16	10	212	48
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	1
Afsnit	Hæmatologisk Ambulatorium R	57	19	13	10	178	44
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	19	24	7	42	5

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.











Hæmatologisk Ambulatorium R

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	I skal fortsætte. I er rigtig gode.	Virkelig godt
2	Kommer hos samme læge i mange år, skal ikke fortælle forløbet igen og igen. Dårligt at man mon ikke kan få dækket sine udgifter til transport, da jeg bor i en anden region. Men får kun dækket pensionistbillig billet.	Virkelig godt
3	Jeg synes egentlig, intentioner/planlægningen var ok - men handlingerne blev ikke gennemført i samme ånd/grad. Jeg synes, der virker til at være MEGET travlt - og ikke altid tid nok til patienten. Igen - der er for mange forskellige læger tilknyttet - jeg synes, det har været en ny næsten hver gang - som jo naturligt ikke kan være detaljeret inde i sagen - og ofte følte jeg, at jeg vidste mere end lægen.	Dårligt
6	I mange år er jeg kommet på ambulatoriet. Jeg har været særdeles godt tilfreds med at blive modtaget og behandlet af SAMME LÆGE NN. Også sygeplejerske NN får en tak.	Virkelig godt
8	Fået en god behandling.	Virkelig godt
9	Jeg har nu i snart et par år været i behandling samt kontrol, og i den tid har det næsten været ene af forskellige læger. Jeg har brokket mig en del over, at jeg ikke kan få en fast læge. Det ville være en stor hjælp, hvis jeg fik en fast læge, som kender til min situation. Jeg vil anbefale, at disse forhold blev bedre. Da jeg var indlagt, var jeg i en gruppe, men de sidste par gange har jeg været i andre gruppe. Det er meget forvirrende, og derfor har jeg på det sidste haft en masse forskellige sygeplejersker.	Virkelig godt
10	Undertiden (for) lang ventetid.	Godt
12	Ventetiden er for lang.	Dårligt
13	Sygeplejerskekontakten for mit vedkommende kunne godt være bedre - de er søde og rare alle sammen, men jeg er ikke deres patient. Jeg synes, at kunne gå op og få kaffe og rundstykker, er et stort plus, da blodprøverne skal tages en time før kuren. Alle gør, hvad de kan, selvom der er mange patienter og små, gamle lokaler. Jeg føler mig tryk ved at lægge mit liv i deres hænder.	Godt
14	Jeg er særdeles tilfreds med at være patient på afdelingen - humor og alvor følges godt ad.	Virkelig godt
15	Det var meget begrænset med læsestof, hvilket er en mangel, når man er i behandling en hel dag. Behandlingen foregik i små rum med mellem 2-4 patienter i rummet samtidig - til en HEL dags IV-behandling. Det giver meget uro og er stærkt belastende at være så tæt sammen med andre under mange timers behandling! Men personalet gør det rigtig godt!	Godt
17	Da jeg var i behandling på Holstebro Sygehus, havde jeg en kontaktsygeplejerske, og det savner jeg, da jeg har talt med mange forskellige sygeplejersker, der selvfølgelig ikke alle ved, hvilken	Godt

Bilag 5



















behandling jeg får.

-  19 Lær at møde patienten med venlighed, opmærksomhed, empati, ja, endda med begrebet 'aktiv lytten'. Vi patienter er ikke bare materiale/trædesten for en læges karriere. Af egen erfaring har jeg lært, at der altid er en patient i den anden ende. Tilsvarende er det også altid en patient/et menneske, der er bærer af en række symptomer/en sygdom, ikke blot et præparat, der bare lige er for stort til et mikroskop. Hende, jeg har mødt, skulle have været dyrlæge - slagteridylrlæge. Dårligt
-  20 Hæng ikke navnene på alle dagens ambulante patienter op på væggen i gangen! Det er meget indiskret! Det skete i en ferieperiode. Det var meget uheldigt for mig og havde nogle ubehagelige konsekvenser. Godt
-  21 Venteværelset er mørkt, lille, gammelt og MEGET trist. Personalet er super søde og venlige, smilende og genkender en. Altid den samme venlige sygeplejerske. Det betyder alt at være tryk. Virkelig godt
-  22 Jeg synes, jeg blev godt behandlet og havde en god "oplevelse". På en skala fra 1-10: 10. Virkelig godt
-  23 De jeg var ret ung, synes jeg godt, at stuerne kunne have et t, en cd- eller dvd-afspiller. Eller en playstation, så man kunne få tiden til at gå lidt hurtigere, imens man fik behandling. Men af gode ting var sygeplejerskerne så søde og tog sig virkelig godt af en. Den omsorg var jeg virkelig glad for, selvom min mor også var med hver gang. En anden ting er smøbrebrødet. Det, synes jeg, er en dårlig ide. F.eks. når varm leverpostejslugt breder sig. Det fik jeg kvalme af. Jeg ved, man ofte har kvalme, men måske man kunne finde på noget mere neutralt; kiks, salat og sådan. Men i hvert fald noget, der ikke har en kraftig lugt eller konsistens. Jeg spiste aldrig der under behandling, med mindre vi selv havde noget med. Godt
-  24 Sygeplejerskerne var flinke og hjælpsomme. Manglen på en fast kontaktperson var meget frustrerende, samt manglen på at få de sande oplysninger om min tilstand var stærkt kritisabelt. Havde flere gange svært ved at få den aktuelle læge til at give mig noget for smerter. Dårligt
-  25 Kritik: Jeg fik tildelt en kontaktlæge. Ud af de 8 samtaler/behandlinger, jeg til d.d. har haft, har jeg KUN talt med denne 2 gange. De andre - 6 forskellige - har alle, når jeg har spurgt om noget, først skullet til at læse i journalen for at kunne give et svar. Svarene har til tider været forskellige, hvilket gør mig utryk. Vil føle mig mere tryk, hvis kontaktlægen kunne følge mig under hele forløbet - så vidt det er muligt. Virkelig godt
-  26 Altid tryk før og efter ambulatoriebesøg. Opstod der en enkelt gang usikkerhed hjemme, og jeg kontaktede sygehusafdelingen eller ambulatoriet, fik jeg altid en meget god behandling. Virkelig godt
-  28 Igen: før sidste indlæggelse: fremragende. Efter: de skønhedsfejl jeg har påpeget. Mit indtryk af det samlede forløb: det må blive godt! Alle er stort set effektive, venlige og dygtige, men der er jo altid noget, der kan rettes op på. "Efterbehandlingsholdet" kunne lære af det hold, der følger en op til sidste behandling/indlæggelse. Jeg har indtryk af, at det kunne sættes mere "på skinner"! Det har fungeret meget flot, og det har følt venligt og godt, hvis jeg har haft brug for hjælp og støtte til et akut opstået problem! Her står alle "på hovedet" - dejligt og meget trygt! Når jeg er der til behandling, er ALLE stort set søde og hjælpsomme, og man er ventet! Det er faktisk meget flot, at der i mit lange forløb kun har været en totalt dårlig oplevelse - og det var endda mit første ambulante besøg efter indlæggelsen, hvor jeg i den grad var spændt på, hvordan mine prøver så ud! Ærgerligt! Flot med adgang til kaffe, vand, mad - alt dette fungerer flot og godt! Godt
-  30 De ansatte sygeplejersker er utroligt søde og har stor omsorg for patienterne. På lægesiden kan Godt

det være problematisk, at der kun er læger på vagt, der taler dårligt dansk. I forbindelse med kliniske samtaler er der for lang ventetid. Normalt: 30-60 minutter. Mål: maksimalt 10 minutter.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 33 | Dejligt at få serveret kaffe og rundstyk. Også frokost. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 | Øjebliksinformation og tilbagemelding kan gøres lidt bedre. Undersøge muligheder for at reducere ventetider i dagens løb. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | Den meget store venlighed og imødekommenhed er uvurderligt for både patienter og pårørende. | Godt |
| ✎ | 38 | Det ville være en fordel, hvis man blev INFORMERET om eventuel ventetid og varigheden af denne ved ankomsten til ambulatoriet. Man føler sig lidt som et nummer, når man ikke aner hvor længe, man skal vente. Venteværelset kunne godt være større, så man ikke skal sidde på gangen. | Godt |
| ✎ | 43 | Der er for længe imellem, jeg har min egen kontaktlæge. | Godt |
| ✎ | 44 | Det ville være rart at have den samme læge i sygdomsforløbet. | Godt |
| ✎ | 45 | Jeg synes, at man ALTID bør få en print af ens journal og ikke være nødt til at bede om den. En anmodning om en journal kopi opfattes af personalet som en mistænkeliggørelse af behandlingen/behavioren. | Virkelig godt |
| ✎ | 46 | Personalet er utrolig stresset, og der kunne være mere tid til patienten. Har ind imellem mødt personale, som havde lidt tid til nærhed og omsorg. Stort plus - har haft den samme læge, og der var ingen stress. | Intet svar |
| ✎ | 47 | Jeg mangler en uddybende samtale (sammen med pårørende) om alt vedrørende min sygdom, f.eks. selve sygdommen, medicin, virkning af medicin, bivirkninger ved medicin - både kortsigtet og langsigtet, fremtid, arbejdssituation, livsstil, kost og motion, forsikringer, økonomi, hjælp fra kommune og andre relevante ting, når man pludselig har en kronisk sygdom. Det er ikke nødvendigvis noget, afdelingen kan klare alene, men det kunne være et team bestående af flere forskellige instanser, som man får en samtale med. Kunne også godt bruge en "manual" med en masse praktiske informationer - en slags opslagsværk, som kan bruges i hverdagen. Derudover synes jeg, at det ville være rart med en introduktion til ambulatoriet, når man kommer første gang - en gennemgang af daglige rutiner og arbejdsgange samt en oversigt over personalet. | Godt |
| ✎ | 49 | Venteområde usammenhængende (gang plus venteværelse). Man sidder i trafikeret område på gang. | Godt |
| ✎ | 50 | Bedre kommunikation sygehusene imellem - oplevede "ping-pong" forløb med henvisninger, der var/var ikke sendt/modtaget. Tak til mange personaler for venlige smil, forespørgsler, opmuntrende ord! | Godt |
| ✎ | 51 | Det var lidt af et chok at modtage indkaldelse i weekenden, hvor at jeg ikke kunne kontakte nogen før mandag. Jeg var jo ikke selv klar over, hvad jeg fejlede. Brevet indeholdt en masse om behandling på afdelingen, om hospice osv., det var en stor mundfuld, det kunne godt have været gjort på en anden måde. | Godt |
| ✎ | 52 | Kortere ventetid. | Virkelig godt |
| ✎ | 53 | Altid venlige og imødekommende. | Virkelig godt |

Bilag 5

-  54 Nedsæt ventetiden. Det er dejligt med det søde personale, samt muligheden for at få en kop kaffe. Godt
-  55 Flot!!! at jeg var tilknyttet én bestemt læge. Det må være stressende for personalet - og for os patienter - at der er ventetid - være mere realistisk med tidsforbruget - da der altid er!! (flot!) tid til, at en samtale tager den tid, der er brug for. Virkelig godt
-  57 Jeg har mestendels fået en særdeles god behandling på Århus hæmatologiske afdeling. En enkelt, men centralt væsentlig episode med en læge har gjort det vanskeligt at svare entydigt på spørgsmål. Godt
-  58 Jeg syntes, at det var dejligt, at jeg kunne få flere undersøgelser på samme dag, så var jeg fri for at skulle køre mange gange. Det vil jeg gerne takke for. Det viser, at personalet ikke kun tænker fagligt, men også menneskeligt. Virkelig godt
-  59 Mødet med den første læge faldt MEGET positivt ud, men med skiftende lægekontakt fra gang til gang blev aftalerne med den første læge ikke fulgt op. Jeg følte mig på herrens mark! Dårligt
-  60 Alt fungerer godt. Personalet godt organiseret på trods af, at Edb-systemerne på dette hospital og vedligeholdelse af samme må datere sig 15 år tilbage i forhold til systemer i private virksomheder inklusiv min egen. Virkelig godt
-  61 Er på alle måder fuldt tilfreds med ambulatoriet. At jeg ikke kan helbredes er livets vilkår. Virkelig godt
-  62 Jeg synes, at det er rart, at man har den samme læge - det giver en ro i det daglige. :-) Jeg har også haft ringet til lægen, hvor jeg var usikker, men han fik mig til ro og havde god tid til at tale i telefonen - det betyder meget. :-) Ha! en god dag. Virkelig godt
-  63 Ventetiden kan være lang, men jeg ved, at lægerne har travlt. En sygeplejerske spurgte, om jeg ville vente på min egen læge eller have en anden læge, da min læge var forsinket. Virkelig godt
-  64 Jeg bor 30 km fra Århus og har selv bil, så det er en fordel, hvis man ellers kan finde en parkeringsplads. Jeg ville være træt af det, hvis jeg skulle bruge de offentlige transportmidler, da jeg så skulle afsætte en hel dag til det. Virkelig godt
-  65 Informere den enkelte patient, når ventetiden overskrider 30 min. Godt
-  66 Jeg synes alt er godt. Virkelig godt
-  67 Afkorte ventetiden. Godt
-  69 De ansatte er meget dygtige og empatiske. Søde mennesker generelt! Virkelig godt
-  70 I begyndelsen var der skiftende læger, og det var mit indtryk, flere ikke kendte ret meget til min sygdom. Jeg bad om en fast læge og fik det. Virkelig godt
-  71 De kunne godt informere om, hvis ventetiden er lang. Godt
-  72 Det hele var fint. Virkelig godt
-  73 De sygeplejersker, der har med mig at gøre, er virkelig meget dygtige. Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 74 Ideelt set kunne det være en fordel med enkelt sengstuer til kemobehandling, da mange har pårørende med, og mange er i krise. | Virkelig godt |
| ✎ | 75 Det kunne godt virke noget forvirrende, at jeg i en periode havde forskellige læger, de skulle tilse mig, og der kendte mig ikke rigtig. Det er dog senere blevet ændret, så jeg i dag har en fast kontaktlæge plus en i reserve, som også kender mig. Det er meget betryggende! | Godt |
| ✎ | 76 Det er virkelig dejligt, når man er i kemo hele dagen, at der er kaffe og rundstykker, og frokost til middag. | Virkelig godt |
| ✎ | 77 Det er et fantastisk sted. Fantastiske sygeplejersker og læger. NN er en fantastisk læge. | Virkelig godt |
| ✎ | 78 Min sygdom kræver blodprøver før jeg skal tale med lægen, men det er ikke særlig rart, at det skal foregå et andet sted, og man skal gå fra den ene bygning til den anden. | Godt |
| ✎ | 79 Super personale! | Godt |
| ✎ | 80 Der er en virkelig god omgangstone, både mellem ansatte og ansatte/patienten. | Godt |
| ✎ | 81 Alt var godt. Tog sig også af min mand, som har en meget dårlig ryg. Fik en briks ved siden af mig og kunne ligge ned. Fin, fin behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 82 Meget små rum til de mange patienter, der kommer rigtig mange hver dag - så nye lokaler til personale og patienter. | Virkelig godt |

Hæmatologisk Ambulatorium R

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?




ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	[Jeg] har haft denne sygdom i 20 år, men er aldrig kommet ind til tiden - men personalet er super.	Virkelig godt
3	Med hensyn til ventetid - lægen var ikke inde i systemet - blodprøver taget før konsultation - dette bevirkede, at hun ikke vidste, jeg var kommet - så jeg måtte selv gøre opmærksom på, at nu var der altså kun ti min., til jeg skulle til scanning - det betød, at selve konsultationen blev hastet igennem. Følte ikke, der var tid til spørgsmål - fik ikke melding om ændring af kontrol - scannes med større mellemrum etc. Generelt er jeg undrende over den måde, der planlægges med kontaktlæge - jeg har haft ny læge næsten hver gang. Måske set min kontaktlæge 4-5 gange ud af rigtig mange gange. Det er ikke optimalt. Har netop fået konstateret ny sygdom, hvor jeg går til behandling i Esbjerg - der er ALTID kontaktsygeplejerske og læge - ved godt, det er mindre sted, men det må være et spørgsmål om planlægning.	Dårligt
4	Lidt flere gode stole i venteområdet vil være dejligt. Der er for mange ubekvemme stole. Hårde ved ryggen.	Godt
5	Indlagt/udskrevet i perioden vinter til sommer. Derefter kontrol i ambulatoriet.	Virkelig godt
11	Meget positivt og engageret personale.	Virkelig godt
13	Venteværelset er OK, men gangen med de dystre malerier er forfærdelige - fiskene OK.	Godt
15	Ventetiden fra henvisning til første besøg i ambulatoriet var reelt meget kort (under 2 uger), hvilket var meget mindre end min læge havde forberedt mig på.	Godt
19	Jeg sad alene i venteværelset, lægen kom ud fra en stue, stillede sig op i den anden ende af lokalet og råbte et navn (mit gode danske navn, men udtalte det forkert). Hun kunne godt have bevæget sig de seks meter hen over gulvet hen til mig og spurgt: "goddag, er det dig, der er XX?"	Dårligt
20	Har været ambulans patient i cirka tre år. Derefter afsluttet i 1/2 år. Herefter genhenvist. Skuffende at blive betragtet som "ny"/"ukendt" patient og blive tildelt en ny kontaktlæge og kontaktsygeplejerske, når dem jeg havde, stadig er ansat.	Godt
23	Der kunne måske godt ligge nogle blade til unge også.	Godt
24	Jeg vil kritisere modtagelsen pga. lægens opførsel og villighed til at tage sig tid til at give en ordentlig information og besvare spørgsmål. Modtagelsen ved skranken var venlig.	Dårligt
25	Ved de tre samtaler jeg har haft til dags dato var ventetiden hver gang mellem 1 1/2-2 timer, hvilket jeg synes er uacceptabelt, men jeg har dog forståelse for, at der kan være lidt ventetid.	Virkelig godt
28	Mit første besøg var en dårlig oplevelse lige fra receptionen og til og med besøg af læge og sygeplejerske. Alle var stressede og forjagede. Synd - for jeg synes totalt set, at mine besøg ambulans	Godt

efterhånden forløber uproblematiske (jeg er der jævnligt). Men hvor ville det være dejligt med mere vejledning i kost, motion, vitaminer i "tiden efter kemo/behandling/sygehusindlæggelse m.v.".

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 34 | Jeg blev overført fra sengeafdelingen efter akut indlæggelse, derfor ingen ventetid. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | Man kunne ikke fortælle mig noget om, hvor lang tid jeg skulle vente, inden jeg ville få en indkaldelse. | Godt |
| ✎ | 36 | Efter mange besøg på forskellige sygehuse, har jeg aldrig haft problemer. Behandling altid god, dejligt personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Altid smilende personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Jeg ventede i tre timer på at få en samtale med en overlæge. Til sidst kom jeg ind til en anden læge. | Dårligt |
| ✎ | 40 | Blev indlagt akut for et par år siden, herefter er det gået uden ventetid hver gang. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 | Ventetiden skyldes, at blodprøver ikke var nået frem. | Godt |
| ✎ | 45 | Personalet, lægesekretærerne er særdeles venlige. Men det ville være ønskeligt at blive oplyst om ventetid og hvor lang ventetid, der kan påregnes. | Virkelig godt |
| ✎ | 49 | Der har været vekslende ventetider i de mange år, jeg er kommet på ambulatoriet. Et par gange er jeg kommet ind umiddelbart efter ankomst, og nogle gange har ventetiden været mellem 30 og 60 minutter. | Godt |
| ✎ | 50 | Venteværelse: for lille. Mange patienter på gangen. En del forbigående "personaler" smilede venligt - andre så ikke på de ventende - "næsen i sky"/"fjernt blik". (Under selve behandlingsforløbet var alle sygeplejersker MEGET venlige og opmærksomme). | Godt |
| ✎ | 54 | Jeg synes, at der generelt er alt for meget ventetid. Trods fast mødetidspunkt med læge har ventetiden været op til en time uden forklaring. | Godt |
| ✎ | 55 | Der er ofte 30-80 minutters ventetid, da undersøgelser og samtaler tager længere tid end planlagt. Afsæt tider realistisk! | Virkelig godt |
| ✎ | 56 | Min læge kunne ikke finde ud af, hvad jeg fejlede, så han ringede til afdelingen og talte med en læge, og han kunne fortælle ham, hvad jeg fejlede, og så fik jeg hurtigt en tid på ambulatoriet for at blive rigtigt undersøgt. | Intet svar |
| ✎ | 59 | Fin modtagelse. Hurtig indkaldt. Fin koordination med sygeplejersken angående et tidspunkt. | Dårligt |
| ✎ | 61 | Ventetiden kan være varierende af forskellige årsager. Indimellem kommer jeg også ind før tiden. Har absolut intet negativt at sige om tingene - tværtimod oplever jeg en særdeles god behandling på alle måder. | Virkelig godt |
| ✎ | 64 | Jeg vidste intet om min sygdom før, jeg fik stillet diagnosen. Så der har været mange spørgsmål fra min side. De forskellige læger har været utrolig gode og venlige til at forklare, hvad der skal ske og gode til at berolige mig, da jeg var meget usikker. | Virkelig godt |
| ✎ | 71 | Jeg var ikke rigtig informeret om, hvad jeg fejlede. Men fik en god behandling derude. Manglede | Godt |










Bilag 5

dog nogle informationer om min sygdom, som jeg først fik ved 4.- 5. besøg...

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 74 | Alle gange før seneste besøg har ventetiden været over 60 minutter. Det er uhensigtsmæssigt, at der er stole ude på gangen, hvor patienter venter på at komme til ved skranken. Det er som "Fredericia Banegård". | Virkelig godt |
|  | 81 | Alle var utrolig søde. | Virkelig godt |
|  | 82 | Får altid en god modtagelse. Bliver sat ind i behandlingen. | Virkelig godt |

Hæmatologisk Ambulatorium R

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	13		Godt
	18	Forkert mødetid.	Godt
	19	Var lovet den præcise diagnose i løbet af tre uger ("jeg vil ikke udelukke, at den er aggressiv"). På mødedagen blev jeg pr. tlf. orienteret om, at det ene laboratorieprøve stadig manglede.	Dårligt
	23	Det er bedre at have en læge.	Godt
	31	Ofte ventetid på levering af medicin.	Godt
	48	Hændeligt uheld ved kanyleindføring.	Virkelig godt
	52	Blodprøve.	Virkelig godt
	57	Manglende viden hos den hovedansvarlige læge.	Godt
	68	Under mit sidste besøg i ambulatoriet oplevede jeg en meget frustrerende diagnose/behandling og specielt mangelfuld information fra læge NN. Jeg følte mig decimeret til et sagsnummer.	Godt

Hæmatologisk Ambulatorium R

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Stor ros til de læger, der tager sig af mig!	Godt
11	Jeg er dybt imponeret over personalets engagement, trods de for mig at se temmelig stressende arbejdsforhold. Personalet er smilende og hjælpsomt.	Virkelig godt
13	Jeg ved, at jeg har en kontaktsygeplejerske, som jeg også ser, men apparaturet bliver altid passet af andre. Generelt har jeg ingen klager, men sygeplejersken har travlt, så snakken bliver ved opstart - der er altid en anden, som skal have opmærksomhed. En egentlig snak med en sygeplejerske er der ikke. Min læge er grundig, sød og rar, og jeg venter gerne for at tale med ham. Han har al den tid til snak, når jeg er der.	Godt
16	Jeg skal på to hospitaler, hvor jeg får taget samme blodprøver - dårligt samarbejde.	Virkelig godt
19	Ved det første møde med hospitalslægen på hæmatologisk laboratorium STARTEDE hun med en foreløbig, formodet diagnose og skitserede derefter behandlingen samt antydede, hvordan sygdommen kunne ende (også mit endeligt og ubehageligt). FØRST DEREFTER tog hun fat på anamnesen! Og besluttede sig så til sidst for hvilken laboratorieundersøgelse, der skulle bestilles tid til. Det var godt nok den omvendte rækkefølge af, hvad man ellers gør som diagnostiker/behandler. Var stillet en lokalbedøvelse i udsigt (som det er standard på Rigshospitalet, ifølge 'Risens' hjemmeside) i forbindelse med udtagelse af en prøve. Men det var ikke nemt at få sådan en lille injektion i håndryggen. Først nægtede den pågældende læge "for din egen skyld, for det vil ødelægge din dag". Jeg insisterede - snak frem og tilbage, men fik heldigvis rigtig god støtte af en sygehjælper. Så lægen endte med dels at stikke hul på en åre og endelig at hente en anden læge, som kunne give mig de eftertragtede 5 ml. et eller andet. Prøven blev taget og min dag blev ikke ødelagt. Men givet min egen uddannelse bliver jeg mere og mere forundret over lægers holdning til deres 'arbejdsmateriale'. I andre dele af sundhedssektoren er det ingen hemmelighed, at nervøse patienter får en lavere smertetærskel. Hvad mon man lærer som stud.med. om den slags?	Dårligt
20	Der er informeret meget forskelligt om prøveresultater af to forskellige læger. Det er utilfredsstillende først fire måneder senere at få at vide, at der var for høje tal i en blodprøve. Den tidligere læge havde fire måneder forinden fortalt, at prøveresultatet var perfekt! Det er utrygt.	Godt
24	Oplysninger om mit behandlingsforløb blev ændret uden det blev mig oplyst. To måneders ekstrabehandling med kemoterapi. Mange skiftende kontaktpersoner gjorde forløbet frustrerende. Generelt svært at få sandheden at vide om, hvor fremskreden min sygdom var.	Dårligt
28	Efter diagnosen blev stillet: fint, fint forløb med samme kontaktperson. Efter min indlæggelse, behandling osv. og efter udskrivningen, hvor jeg skulle/skal gå til kontrolbesøg jævnligt, er min oplevelse, at "efterbehandlingen" ikke er kørt helt så stramt på skinner. Jeg følte mig lidt "på Herrens mark" efter udskrivelsen - set i forhold til tiden FØR den sidste indlæggelse, som var det sidste led i min behandling, og hvor planlægningen nøje blev fulgt. Det kunne være dejligt ved det første kontrolbesøg at få mere hjælp til, hvad man selv kan gøre - f.eks. med vitaminer eller andet. Det	Godt

kunne også være "rart", hvis det nogenlunde var de samme læger, jeg kom til. Sygeplejerskerne er i teams, så det fungerer rimelig godt (mht. kendskabsniveauet til sygeplejerskerne!).

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 29 | Meget menneskelig og venlig læge. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Afdelingen koncentrerede sig kun om blodet, selvom en hjertefejl blev påvist ved undersøgelsen og behandling på hjerteafdelingen var påkrævet og skulle have været iværksat. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | Jeg har netop afsluttet en behandling, som omfattede otte kure med Mabthera i kombination med kemoterapi. Inden hver behandling snakkede jeg med en læge. Det blev til syv forskellige læger. Første og sidste gang var min kontaktlæge. Den sidste gang fik jeg at vide, at det forvirrende forløb skyldtes, at min kontaktlæge havde været sygemeldt. Det er ok, men behøver man derfor have SYV FORSKELLIGE læger? Det havde også hjulpet på forståelsen, hvis man havde fortalt mig, hvorfor jeg aldrig så min læge. | Godt |
| ✎ | 39 | Da jeg skulle have taget blodprøver, blev jeg behandlet som om, jeg var alvorligt syg (kræft), hvilket jeg ikke var. | Dårligt |
| ✎ | 42 | Stor ros til læge NNs engagement i at finde årsagen til min lidelse, som har varet i mange år og utallige sygehusbesøg hos diverse specialister. For første gang møder jeg en læge som påtager sig rollen som tovholder i mine undersøgelser. | Virkelig godt |
| ✎ | 45 | Levering af egnet blod fra Skejby til Amtssygehuset tog enormt lang tid og betød to dages indlæggelse mere end beregnet. Der er for få blodvarmeapparater til rådighed for personalet. Behandlingen blev udsat til næste dag. | Virkelig godt |
| ✎ | 49 | Har kun gået til kontrol/undersøgelser. | Godt |
| ✎ | 50 | Mødte for mange "kontaktpersoner". Ved samtalen forud for hvert kemoterapiforløb var det ofte en ny person. Mod afslutningen af forløbet var det svært at få overblik over, hvad der herefter kunne/skulle ske opfølgende. Jeg følte, jeg selv skulle være tovholder, bl.a. arrangere strålebehandlingsforløb på andet sygehus (starttidspunkt mv.). | Godt |
| ✎ | 54 | Igen - meget ventetid! Behageligt personale. | Godt |
| ✎ | 55 | Der bliver taget flot højde for lige præcis mine behov. | Virkelig godt |
| ✎ | 56 | Jeg kunne desværre ikke tåle medicinen, jeg fik. Jeg fik høj feber og måtte indlægges, men har nu fået noget andet medicin, og det går godt indtil videre. | Intet svar |
| ✎ | 57 | Siden denne afdeling drejer sig om det lægelige, må jeg her anføre min utilfredshed med den læge, der oftest behandlede mig over en årrække. Ved senere besøg (andre læger) har jeg ikke haft noget at indvende. Og det øvrige personale har altid været meget venlige og imødekommende. | Godt |
| ✎ | 59 | De divergerende informationer om mit behandlingsforløb, givet af de for hvert besøg nye læger, resulterede i en mere vildledende end vejledende hjælp. Jeg fik nærmest indtryk af, at der forelå en hierarkisk behandlingsmæssig konflikt bag "kulisserne". | Dårligt |
| ✎ | 63 | Den skriftlige information, jeg har modtaget, var et vaccinationskort. | Virkelig godt |
| ✎ | 64 | Da det er en kronisk sygdom, jeg har, skal jeg fortsat gå til kontrol på ambulatoriet, og det er jeg | Virkelig godt |

Bilag 5

meget tryk ved. Alle sygeplejersker og læger er meget venlige og undskylder hvis ventetiden er lidt lang. Jeg tager læsestof og håndarbejde med, så tiden ikke bliver spildtid. Jeg venter altid en time først, da jeg får taget blodprøve, som skal laboratorieundersøges inden lægebesøg.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 65 | Samarbejdet med bioanalytikerne/afdelingen har nogle gange betydet, at der skulle ventes mere end en time på blodprøverne. Det har betydet lang ventetid et par gange - over to timer fra blodprøve til samtale. Mange skiftende læger hvoraf en enkelt ikke har været hæmatolog. | Godt |
|  | 73 | Jeg skiftede læge, og fik det indtryk, at hun ikke læste min journal. Jeg blev trappet ud af noget medicin, fordi det ikke virkede på mig. Min nye læge ville give mig det igen. | Godt |
|  | 75 | De fokuserede i første omgang for meget på min kroniske lidelse og overså mine symptomer på et mavesår. Da man efter kraftig opfordring fra min familie, blev jeg lovet en kikkertundersøgelse, men den kunne i første omgang først finde sted ca. 1½ måned efter indstillingen. Min datter, der er indenfor hospitalsvæsenet, ringede til ambulatoriet og sagde, at hendes fars tilstand var alvorlig, og jeg skulle have undersøgelsen omgående. Jeg fik en tid dagen derpå, hvor der blev konstateret et mavesår og kræft i maven. Den er heldigvis væk nu efter mange behandlinger. | Godt |
|  | 80 | Det er til at leve med, at tiderne aldrig holder, hvis der var polstrede stole til alle ventende! | Godt |
|  | 82 | Rigtig god. | Virkelig godt |






Hæmatologisk Ambulatorium R

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
13	Jeg har brugt telefonen til akutlæge og fået en god behandling og svar. Jeg har været glad for, at lægen ringer op om blodprøven.	Godt
19	Jeg glædede mig IKKE til igen at møde den læge, som hverken ville give hånd eller møde mit blik i løbet af samtalen (og som omtalte sig selv i 3. person!). Og da jeg af den pågældende læge kun blev beskrevet som 'rum NN' på en gul post it papirlap uden på min journal, gik der 50 min., før en sygeplejerske blev klar over, at der sad en lille, trist patient (mig) i rum NN og ventede på at få et tlf., der skulle bruges i forbindelse med en scanning til kortlægning af, hvor meget sygdommen evt. havde spredt sig.	Dårligt
20	Jeg har kun oplevet venligt og rart personale. Det undrer, at læger ikke spørger til levevis, kost og motion. Især omkring kost og evt. kosttilskud synes der at mangle både viden og interesse.	Godt
21	Venlige læger, der altid har tid til en, til trods for deres travle dag i ambulatoriet.	Virkelig godt
23	Der kunne godt være mere information om ungegrupper osv. Ved ikke, om det er ændret nu, men dengang jeg gik der, var der ikke information tilgængeligt. Jeg er selv nu med i et netværk for unge kræftramte. Sådant en brochure og information fra sygeplejerskerne kunne være godt. Måske også, at der engang i mellem kom en fra netværket forbi.-)	Godt
24	Det tog flere behandlinger og forespørgsler, før jeg kunne få transport til sygehuset.	Dårligt
27	Jeg savner/kunne ønske mere materiale om sygdommen. Har selv indhentet nyt på nettet om sygdommen/behandling. Mundtligt er jeg informeret, ønsker info fra patienter i Århus/DK samt øvrige lande!	Godt
28	En kontaktperson - men kun indtil min indlæggelse. Efter så et team. Modtaget skriftligt materiale, men kun i form af brochurer og tidsskema. Tidsskemaet er nu ændret således, at jeg kender datoerne for tre måneder. I starten fik jeg kun en måned frem. God ændring! For så vidt udmærkede brochurer, men det kunne være dejligt med en folder fra afdelingen, som samlede de informationer, som jeg har følt, jeg helt selv skulle indsamle og forholde mig til! Elendig kommunikation til (og fra) hjemmepleje til den afdeling, jeg var indlagt på til den sidste behandling. Jeg tror IKKE, ambulatoriet har været involveret!? Min læge bad om at få en kopi af prøveresultaterne (blodprøver m.v.) fra ambulatoriet, og jeg har indtryk af, at det blev taget til efterretning (jeg har ikke talt med egen læge siden).	Godt
34	Ventetid på aftalt hjembefordring er meget lang, 50-70 minutter. Jeg er tilhænger af udnyttelse af ressourcerne, men hvorfor vente på at skulle stoppe fire passagerer i en taxa.	Virkelig godt
35	Kommentar til information. Den skriftlige information bestod foruden af pjecer fra Kræftens bekæmpelse også af gode oplysninger fra Hæmatologisk afdeling Århus Sygehus om specifikt de behandlinger, jeg skulle gennemgå. Derudover har jeg efter hver behandling bedt om at få en ud-	Godt

Bilag 5

skrift af blodprøveresultaterne.







- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 45 | Personalet er utroligt venligt, imødekommende og tillidsvækkende. Yder stor omsorg for mig og andre patienter. Behandlingen, jeg skulle have, har været tilfredsstillende og effektiv. | Virkelig godt |
|  | 55 | Fine aftaler om, hvad jeg selv skal, når der sker problemer hjemme. Og om læge på sygehuset evt. skal kontaktes. | Virkelig godt |
|  | 59 | Lægens orientering til praktiserende læge var i den grad mangelfuld - Den svarede ikke til det indhold af den afsluttende samtale, som jeg oplevede den. | Dårligt |
|  | 64 | Jeg er godt tilfreds med besøgene. Har indtryk af, at personalet er kompetente og vidende på området. | Virkelig godt |
|  | 76 | Jeg har altid haft en sikker fornemmelse på, at lægen gjorde det rigtige, og det har givet mig en indre ro imellem mine besøg. | Virkelig godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Altid samme læge og det betyder meget!	Godt
2	Jeg har været særdeles godt tilfreds med behandlingen og efterfølgende certificering til selv at styre min behandling i samarbejde med Viborg Sygehus. Det har betydet for mig, at jeg ikke længe skal tage fri fra arbejde hver 4. uge for at kontakte lægen og få oplyst resultatet. Det sparer både ambulatoriet for blodprøvetagning/undersøgelse af blodet, lægen og min tid. Herudover må det spare samfundet for udgifter. Så jeg kan kun opfordre regionen til, at endnu flere bliver uddannet til selv at kontrollere sin behandling. Min opfattelse er, at denne mulighed ikke er særlig brugt/kendt i Vestjylland.	Virkelig godt
3	Give alle patienter den gode behandling, som jeg har fået. Føler altid, jeg er den vigtigste patient på sygehuset!	Virkelig godt
4	De kunne informere patienter om ventetider, det er dødirriterende, når man skal på arbejde. Evt. give mere tid til hver enkelt patient - det er der øjensynligt brug for.	Dårligt
7	Trods min alder er det minimalt, hvad jeg har haft af kontakt med sundhedsvæsenet. Jeg var i alle måder positivt overrasket over den effektivitet, store hjælpsomhed og venlighed med et varmt strøg af passende humor, som blev mig til del.	Virkelig godt
8	Ventetiden afkortes.	Dårligt
9	Jeg har kun godt at sige om Århus Sygehus' ambulatorium, jeg kommer der jo stadig og ønsker de må bevare den høje standard.	Virkelig godt
10	Undgå ventetid.	Virkelig godt
11	De var alle flinke og forstående og efter min opfattelse yderst professionelle, og jeg havde den samme læge - meget fint.	Virkelig godt
12	Hæmatologisk ambulatorium R er ekstremt godt på alle måder.	Virkelig godt
13	NN er en fantastisk læge!! Viser altid stor interesse og omsorg for patienten.	Virkelig godt
14	Flot planlægning fra sygeplejeside mht. blodprøver, scanninger, røntgenundersøgelse og biopsier. Men ventetiderne i ambulatoriet i forbindelse med kontroller/svar er enerverende.	Godt
15	Jeg synes at jeg blev informeret virkelig godt. Hvis alle læger var så gode til samtale som ham jeg var i kontakt med, så ville mange problemer løses til alles tilfredshed, og fornemmelsen af at man blev hørt og ikke overhørt af en bedreviddende. Ja jeg er så meget tilfreds.	Virkelig godt
16	Er tilfreds.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 17 | Rigtig kanon sødt personale. Selvom der er "run" på, smiler de, og har tid til et par søde ord. Dejligt, at det er de samme sygeplejerske + læge fra gang til gang. | Virkelig godt |
|  | 18 | Parkeringsforholdene er under al kritik. Man er nødt til at møde op en time før for at være sikker på en p-plads. | Godt |
|  | 19 | Meget venlige og imødekommende sygeplejersker, og en fantastisk overlæge. | Godt |
|  | 20 | Lidt mere tid til hver patient. Dejligt at have en læge, der virkelig lytter. | Godt |
|  | 21 | Søgte second opinion. | Virkelig godt |
|  | 25 | Personalet har altid været der, når jeg har haft behov. | Godt |



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Venlighed!	Virkelig godt
4	Mit første besøg endte i gråd og tårer, fordi lægen på det groveste afviste, at jeg skulle i behandling med epo. Min mor og jeg gik ned i hæmatologisk modtagelse og talte med en af lægerne der. Det var åbenbart en fejl, og så måtte jeg på ambulatoriet igen.	Dårligt
10	Ventetid er tegn på dårlig planlægning.	Virkelig godt
14	Det gik så glat i forbindelse med CT-scanning, biopsi og blodprøver, ingen ventetid, et glat forløb, men så gik det rent galt i hæmatologisk ambulatorium, bare jeg dog kunne tillade mig at gå en tur, men sidde og vente er enerverende. Jeg kunne have spurgt, men der var hele tiden kø af patienter, der meldte ankomst.	Godt
21	Overfyldt venteværelse. Triste omgivelser. For lang ventetid.	Virkelig godt
22	Venteværelset er ikke særligt beroligende. Der er en kolossal trafik. Der en stue, men ikke plads til særlig mange. 10 stk!	Godt
24	Gennem de par år jeg er kommet i ambulatoriet, er ventetiden faldet fra over 60 minutter til under 30 minutter. Under 30 minutter er acceptabelt.	Godt
25	Jeg er kommet hurtigt igennem systemet, hvilket rent psykisk har overordentlig stor betydning.	Godt












Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")








	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Kom ind til læge, der sagde, at jeg ikke skulle i behandling alligevel, men det skulle jeg.	Dårligt
	14	It-nedbrud.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Kun stor ros til NN for den måde, han har behandlet mig på!	Virkelig godt
	3	Imødekommenhed!	Virkelig godt
	4	Jeg synes, det har været forvirrende og frustrerende, især når de ikke kan finde ud af, præcis hvad man fejler og bare skyder det hen.	Dårligt
	5	Mit tilfælde er nok ikke normalt, idet jeg går til undersøgelser i forbindelse med lidelsen XX. Der er ikke megen konkret viden om sygdommen og om behandlingsmetoder. Man er derfor henvist til at administrere sine problemer på egen hånd og søge vejledning, hvis man er i tvivl. Lægerne gør det godt med den viden de har til rådighed.	Godt
	6	Der bør højst være to læger - på skift? - til den samme patient. Jeg har truffet rigtig mange læger. Det er med til at forvirre hele patientforløbet.	Dårligt
	8	Jeg synes, det tog meget lang tid, fra jeg mødte, til jeg var færdig - ofte hele dagen.	Dårligt
	14	Aldrig problemer med blodprøvetagning eller andre undersøgelser, men ventetiderne på resultaterne var/er altid lange.	Godt
	17	Alle forundersøgelser/prøver blev foretaget på én dag. Det, synes jeg, er rigtig flot planlagt, også fordi man så hurtigere kommer i egentlig behandling. For mit vedkommende var det også et plus, idet jeg har ca. 65 km til sygehuset.	Virkelig godt
	21	Koordineringen mellem ambulatoriet og sengeafdelingen har ikke til alle tider været fyldestgørende. Skyldes ikke ambulatoriets personale.	Virkelig godt
	23	Jeg har været meget tilfreds med behandlingen. Kontaktlægen har været helt suveræn på alle punkter! Han var vejledt godt, og har haft indtryk af at være i sikre hænder.	Virkelig godt
	25	Det er yderst vigtigt, at man - som jeg - har en kontaktperson.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	5 stjerner ud af 5.	Virkelig godt
	4	Har følt mig utryk en gang imellem, især når man får vekslende informationer fra lægerne. En siger, en siger noget andet, og en siger, at der ikke er noget galt.	Dårligt
	14	Fik kontakttelfonnummer til brug, hvis der skulle dukke noget op, der gjorde mig usikker, eller hvis jeg fik symptomer på efter/bivirkninger.	Godt
	17	Kan være helt tryk, for man kan altid ringe og forhøre sig, hvis man har spørgsmål eller får det skidt eller finder en ny knude.	Virkelig godt
	20	Lidt mere hjælp til tryghed om, hvad medicinen gør i kroppen.	Godt
	24	Har ikke haft kontakt med min praktiserende læge.	Godt
	25	Skriftlige information vigtig for pårørende.	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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.