

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M
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.....	86
	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 kommentarfelter, 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:	415
Besvarelser fra afdelingens patienter:	235
Afdelingens svarprocent:	57%

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).

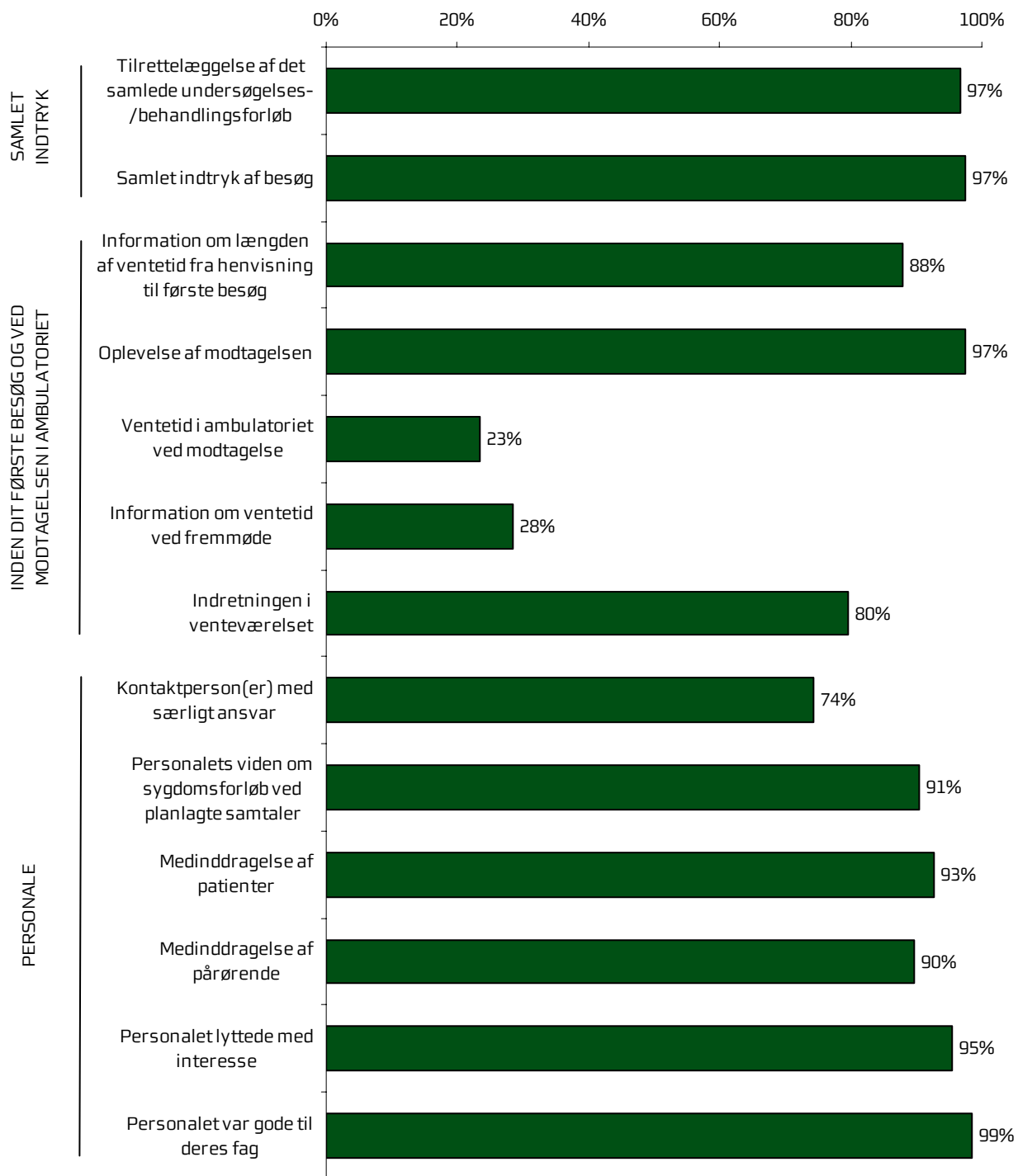
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

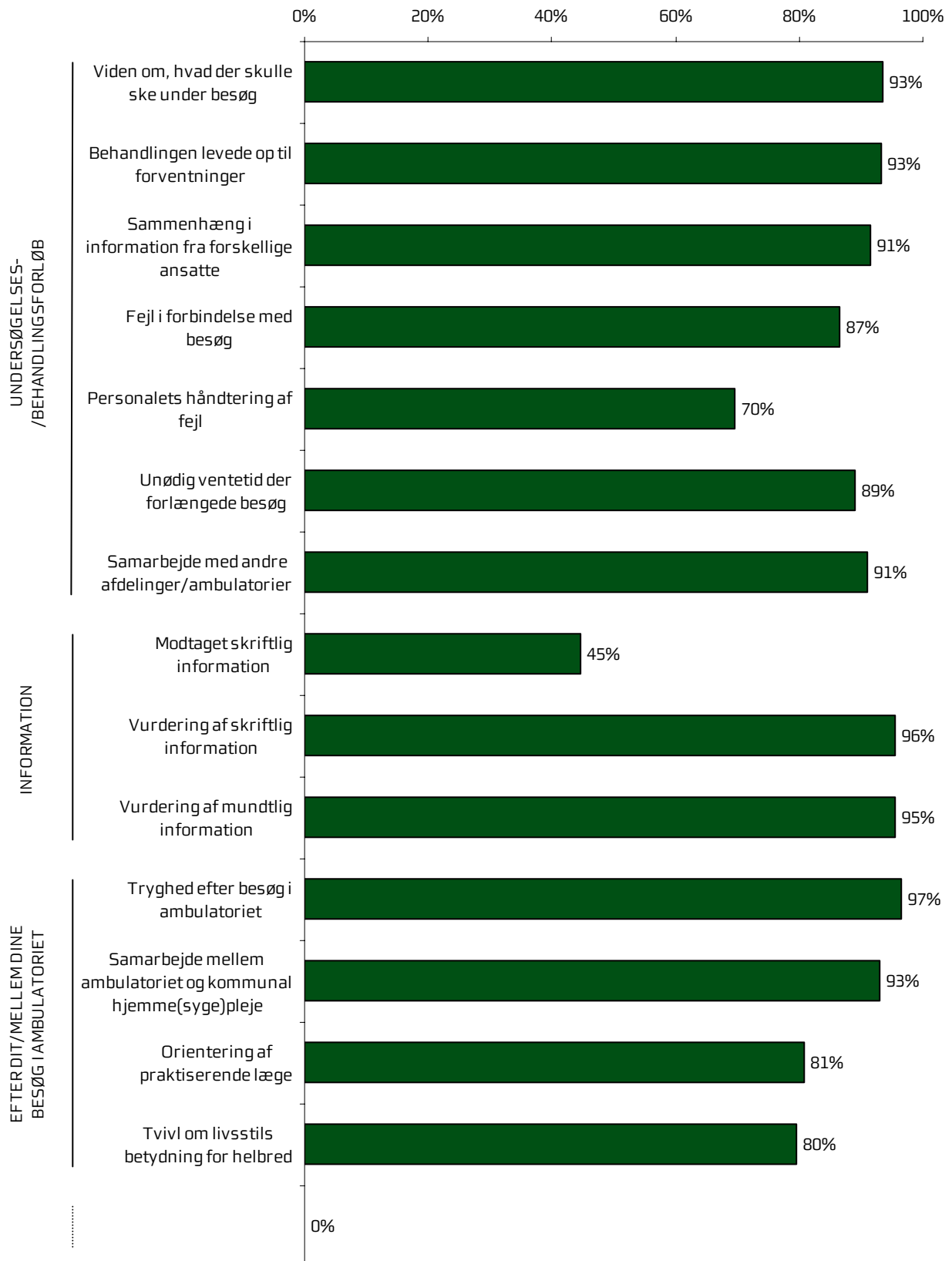
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

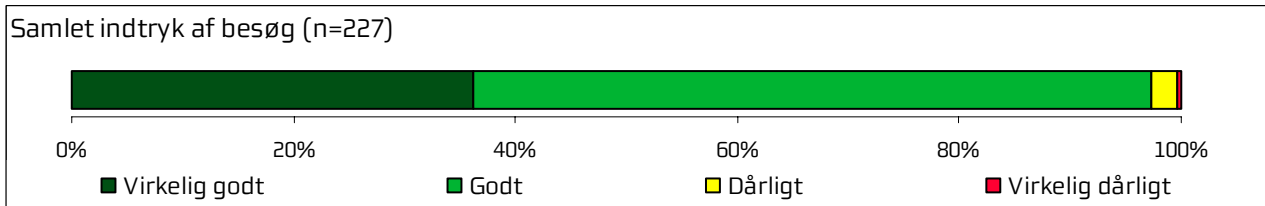
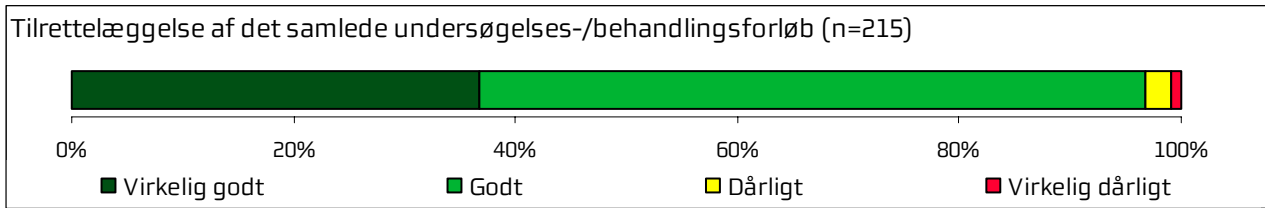
Tilfældige forskelle?

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.

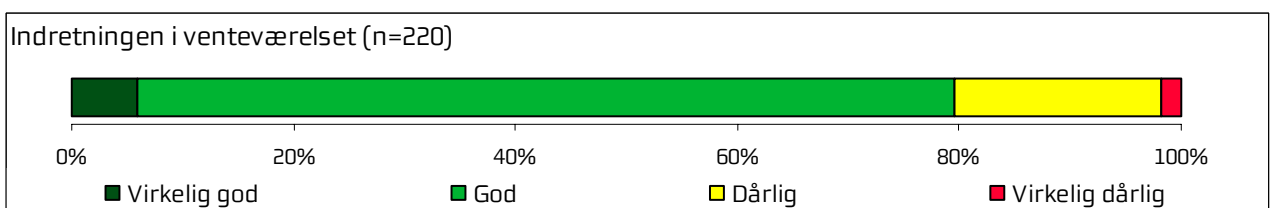
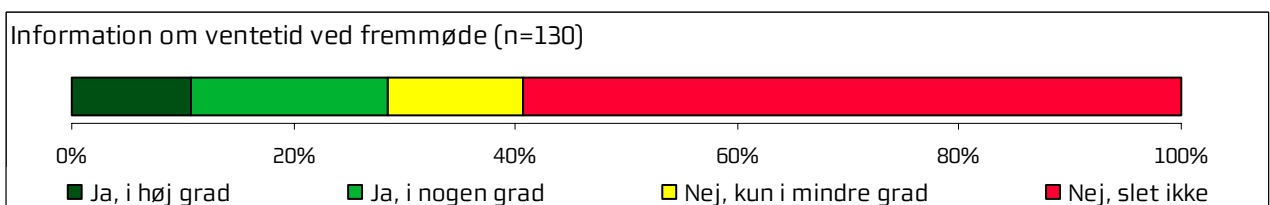
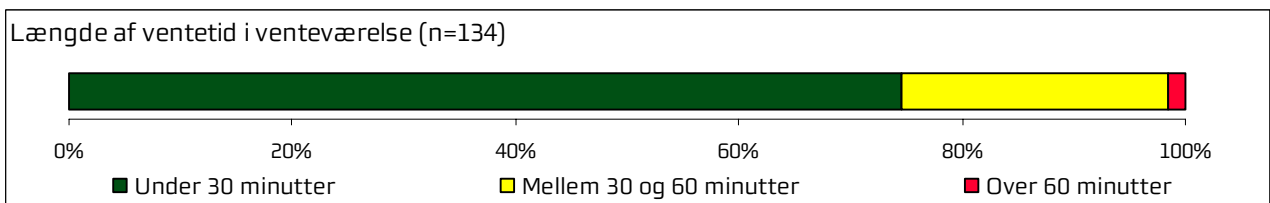
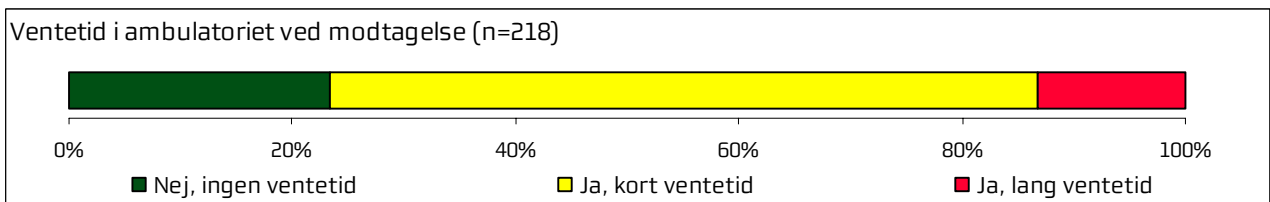
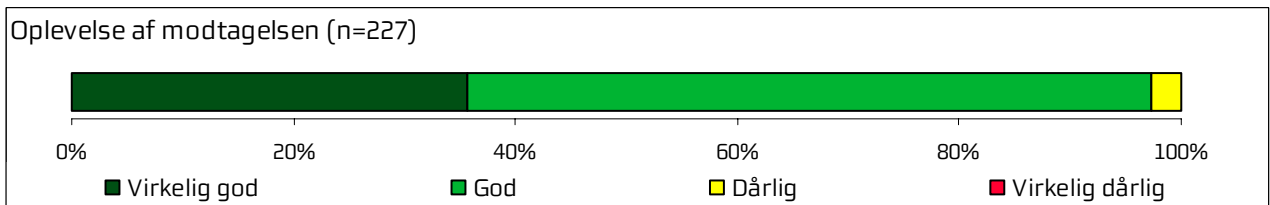
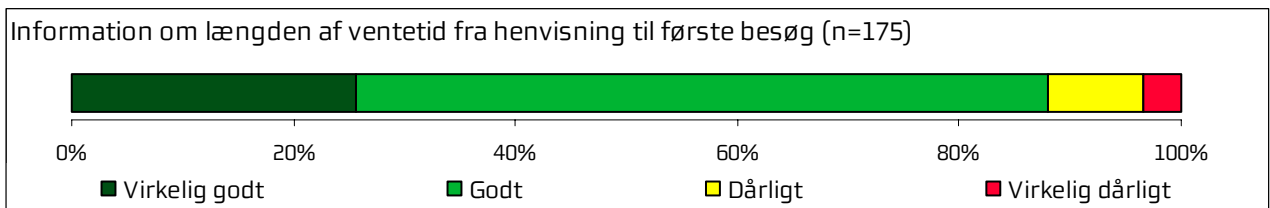
4.1 Samlet indtryk



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?	97%	-	-	98%	89%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	90%*	94%*

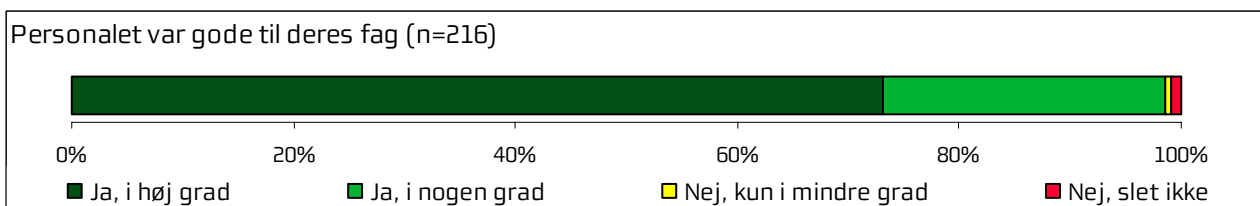
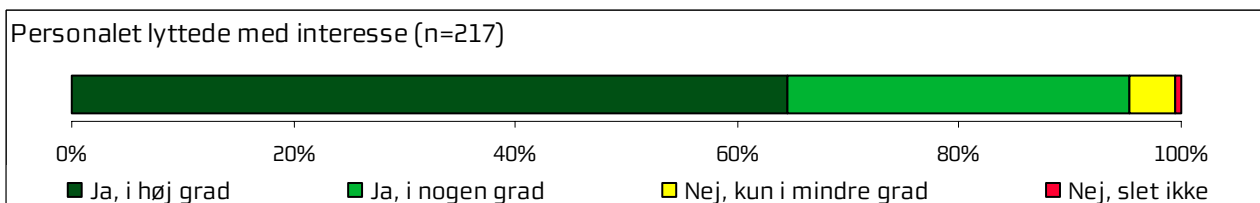
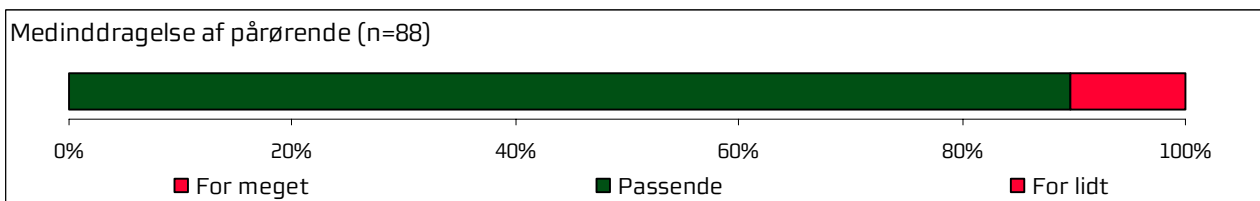
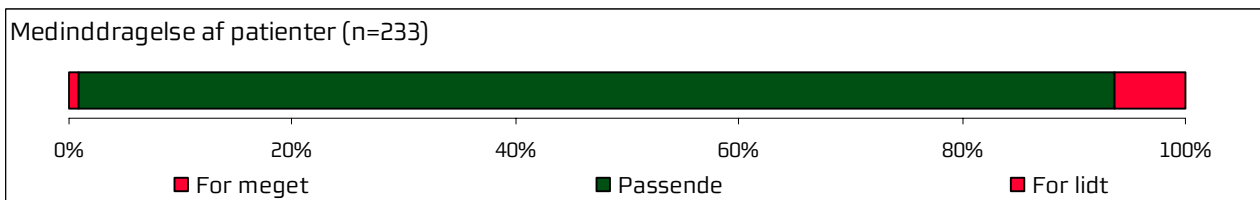
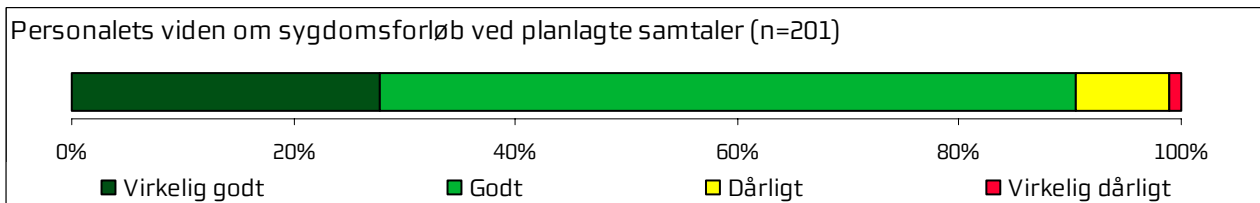
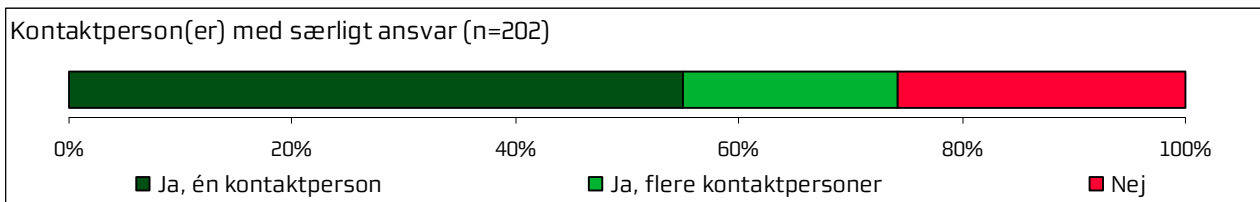
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	95%*	79%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	23%	-	-	45%*	14%*	24%
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?	28%	-	-	51%*	27%	37%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80%	-	-	86%*	50%*	71%*

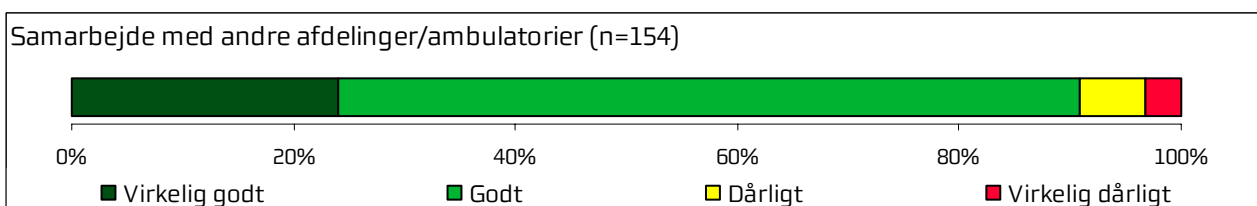
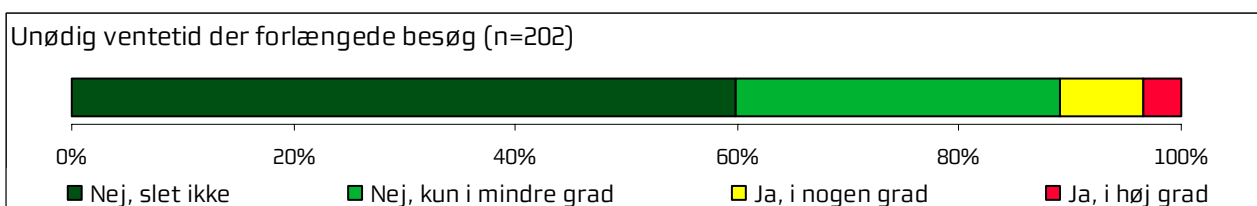
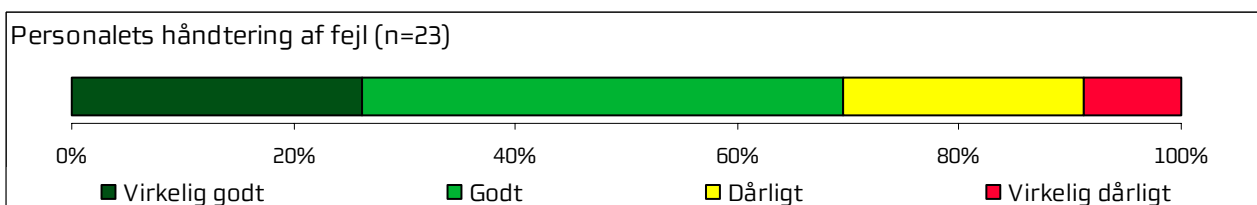
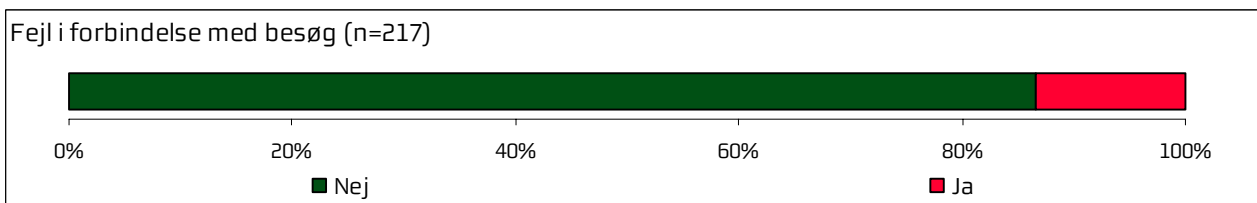
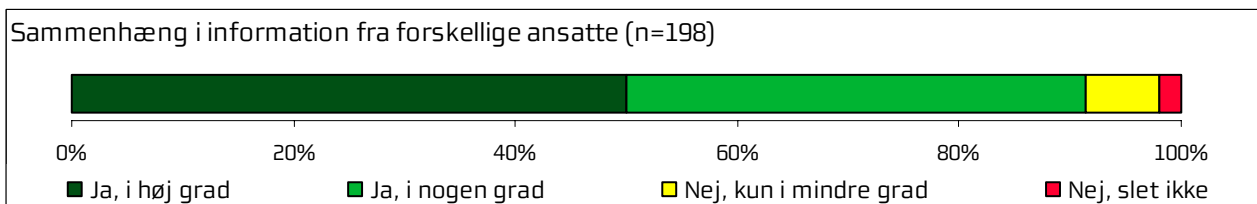
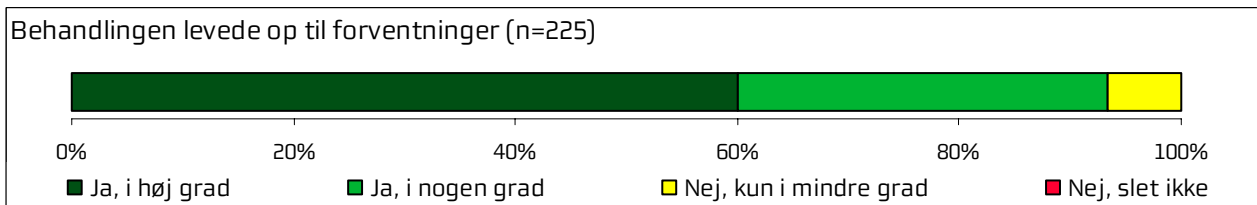
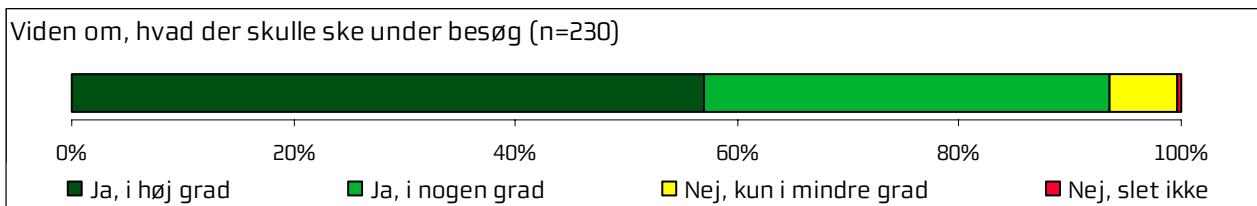
4.3 Personale



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?	74%	-	-	85%*	65%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	93%	81%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	95%	86%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	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%

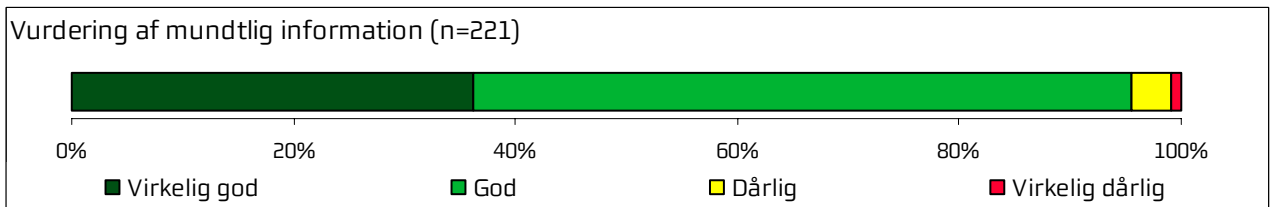
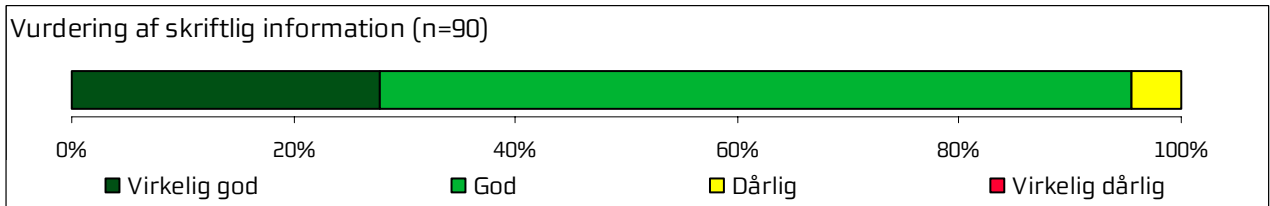
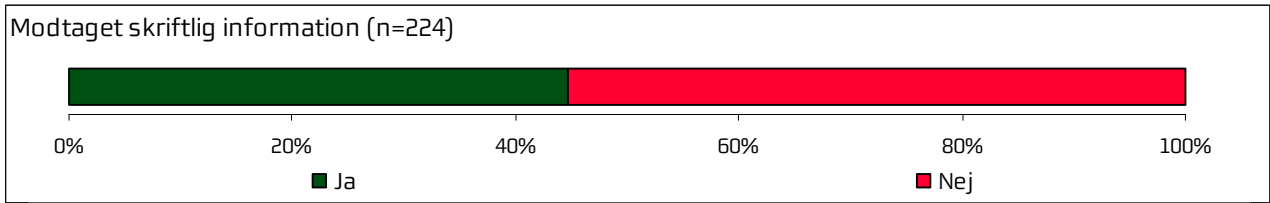
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	93%	-	-	95%	80%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	96%	85%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91%	-	-	94%	84%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	91%	79%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70%	-	-	100%*	59%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	91%	72%*	81%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	96%	80%*	88%

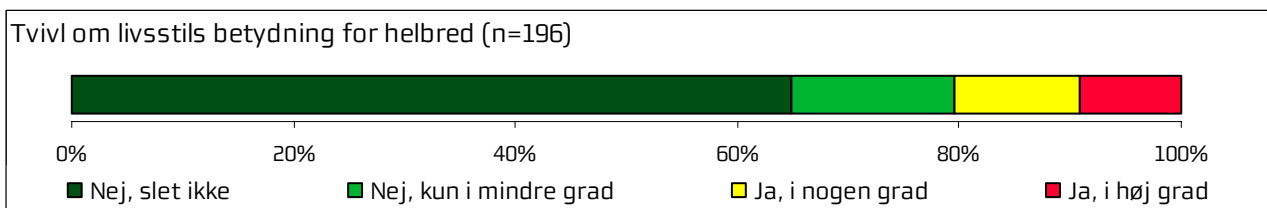
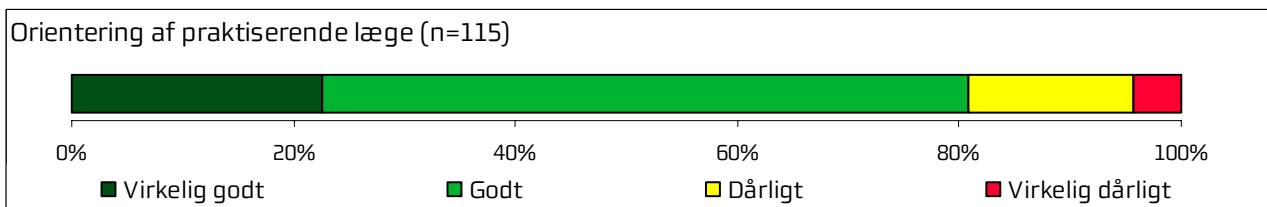
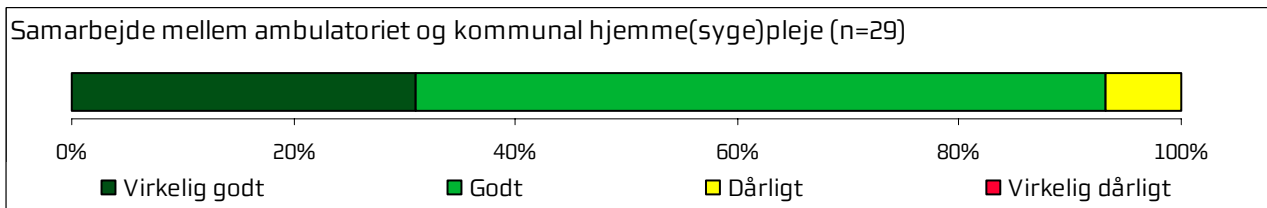
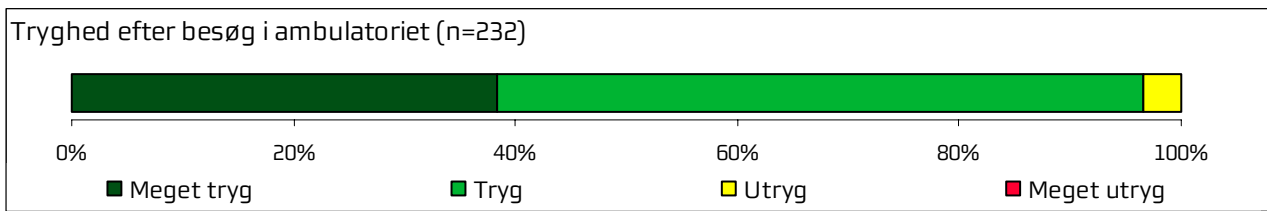
4.5 Information



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?	45%	-	-	69%*	43%	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	89%*	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

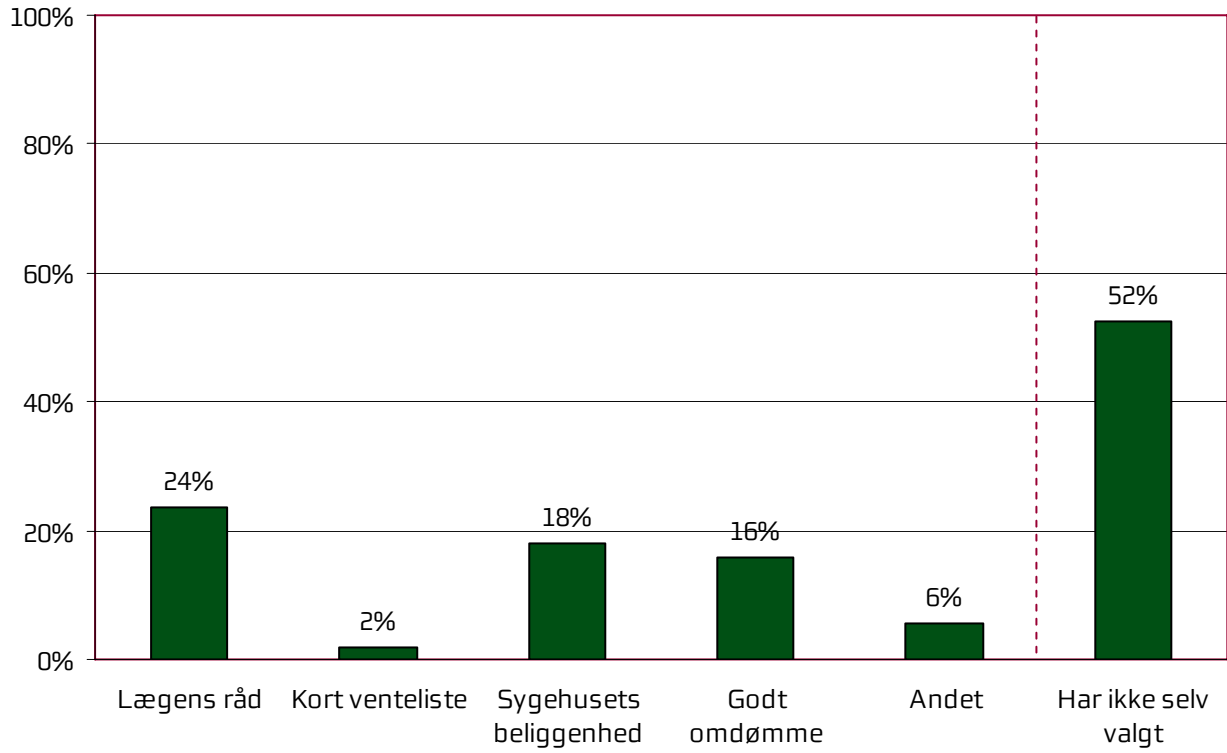


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	95%	84%*	91%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	100%	78%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	93%*	68%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80%	-	-	82%	66%*	74%

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"/>

UNDERSØGELSES-/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"/>	

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) 57 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)		235	415
Køn	Mand	44%	46%
	Kvinde	56%	54%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	14%	19%
	40-59 år	38%	41%
	60-79 år	43%	35%
	80 år eller derover	4%	4%

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		235	100
Alder	0-19	2	1%
	20-39	32	14%
	40-59	89	38%
	60-79	102	43%
	80-	10	4%
Køn	Mand	103	44%
	Kvinde	132	56%
Skema udfyldt af	Patienten	222	97%
	Pårørende	6	3%
Modersmål	Dansk	219	95%
	Ikke dansk	11	5%
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	194	83%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	41	17%

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		37	60	2	1	215	11	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	32	55	13	0	31	0	
	40-59	29	70	0	1	82	5	
	60-79	46	52	1	1	91	6	
	80-	30	70	0	0	10	0	
Køn	Mand	41	57	2	0	99	1	
	Kvinde	33	63	3	2	116	10	
Skema udfyldt af	Patienten	37	60	2	0	203	10	
	Pårørende	33	67	0	0	6	0	
Modersmål	Dansk	37	60	2	1	201	10	
	Ikke dansk	40	60	0	0	10	0	
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	34	63	2	1	178	10	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	43	3	3	37	1	

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		36	61	2	0	227
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	28	56	16	0	32
	40-59	28	70	0	1	88
	60-79	47	53	0	0	96
	80-	30	70	0	0	10
Køn	Mand	40	58	2	0	101
	Kvinde	33	63	2	1	126
Skema udfyldt af	Patienten	37	60	2	0	214
	Pårørende	17	83	0	0	6
Modersmål	Dansk	36	61	2	0	212
	Ikke dansk	40	60	0	0	10
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	32	65	2	1	188
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	44	3	0	39

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		26	62	9	3	175	55
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	5	67	24	5	21	10
	40-59	23	63	8	6	65	21
	60-79	32	62	5	1	78	23
	80-	44	56	0	0	9	1
Køn	Mand	25	65	8	1	84	17
	Kvinde	26	59	9	5	91	38
Skema udfyldt af	Patienten	25	63	9	3	163	54
	Pårørende	60	40	0	0	5	1
Modersmål	Dansk	27	61	9	4	161	53
	Ikke dansk	11	78	11	0	9	2
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	24	64	8	3	143	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	53	13	3	32	8

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		36	62	3	0	227	4
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	16	77	6	0	31	1
	40-59	31	67	2	0	88	1
	60-79	46	52	2	0	97	2
	80-	44	56	0	0	9	0
Køn	Mand	37	60	3	0	101	1
	Kvinde	35	63	2	0	126	3
Skema udfyldt af	Patienten	35	62	3	0	214	4
	Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	35	62	3	0	212	4
	Ikke dansk	30	70	0	0	10	0
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	33	65	2	0	187	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	45	8	0	40	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		23	63	13	218	14
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	3	55	41	29	3
	40-59	22	69	9	86	3
	60-79	29	64	7	92	8
	80-	44	33	22	9	0
Køn	Mand	25	66	9	97	5
	Kvinde	22	61	17	121	9
Skema udfyldt af	Patienten	23	63	13	205	14
	Pårørende	33	50	17	6	0
Modersmål	Dansk	24	63	14	203	13
	Ikke dansk	20	70	10	10	1
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	20	66	14	178	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	53	10	40	1

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		75	24	1	134	3
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	63	37	0	27	0
	40-59	80	18	2	61	0
	60-79	78	20	3	40	2
	80-	50	50	0	4	1
Køn	Mand	84	15	2	55	2
	Kvinde	68	30	1	79	1
Skema udfyldt af	Patienten	76	22	2	127	3
	Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	74	24	2	125	3
	Ikke dansk	80	20	0	5	0
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	74	25	2	114	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	20	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		11	18	12	59	130	9	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	4	19	12	65	26	1	
	40-59	10	17	8	64	59	2	
	60-79	16	16	18	50	38	6	
	80-	20	20	20	40	5	0	
Køn	Mand	14	24	10	53	51	5	
	Kvinde	9	14	14	63	79	4	
Skema udfyldt af	Patienten	11	16	12	61	123	9	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	10	17	12	62	120	9	
	Ikke dansk	0	17	33	50	6	0	
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	9	21	12	59	112	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	0	17	61	18	2	

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		6	74	19	2	220	8	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	10	59	28	3	29	1	
	40-59	2	76	19	3	86	0	
	60-79	7	77	16	0	94	7	
	80-	11	67	22	0	9	0	
Køn	Mand	4	77	19	0	97	5	
	Kvinde	7	71	19	3	123	3	
Skema udfyldt af	Patienten	6	74	19	1	210	6	
	Pårørende	0	75	0	25	4	2	
Modersmål	Dansk	6	73	19	2	206	7	
	Ikke dansk	10	80	10	0	10	1	
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	6	73	18	2	180	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	75	20	0	40	1	

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		55	19	26	202
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	46	25	29	28
	40-59	51	17	32	77
	60-79	64	19	18	85
	80-	40	20	40	10
Køn	Mand	59	22	20	87
	Kvinde	52	17	30	115
Skema udfyldt af	Patienten	54	19	26	191
	Pårørende	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	54	19	27	188
	Ikke dansk	67	22	11	9
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	56	17	27	166
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	28	22	36

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		28	63	8	1	201	29	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	18	68	11	4	28	4	
	40-59	21	65	13	1	82	7	
	60-79	37	59	4	0	83	15	
	80-	43	57	0	0	7	3	
Køn	Mand	27	65	9	0	93	10	
	Kvinde	29	61	8	2	108	19	
Skema udfyldt af	Patienten	28	63	8	1	189	28	
	Pårørende	17	67	17	0	6	0	
Modersmål	Dansk	27	64	8	1	185	29	
	Ikke dansk	36	45	18	0	11	0	
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	27	65	7	1	164	25	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	51	16	0	37	4	

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	93	6	233
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	3	91	6	32
	40-59	0	91	9	89
	60-79	0	95	5	100
	80-	0	100	0	10
Køn	Mand	0	93	7	102
	Kvinde	2	92	6	131
Skema udfyldt af	Patienten	1	92	7	220
	Pårørende	0	100	0	6
Modersmål	Dansk	1	93	6	217
	Ikke dansk	0	82	18	11
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	1	93	6	193
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	8	40

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		0	90	10	88	146
Alder	0-19	-	-	-	0	2
	20-39	0	75	25	12	20
	40-59	0	93	7	28	61
	60-79	0	93	7	41	60
	80-	0	86	14	7	3
Køn	Mand	0	90	10	48	54
	Kvinde	0	90	10	40	92
Skema udfyldt af	Patienten	0	88	12	78	143
	Pårørende	0	100	0	5	1
Modersmål	Dansk	0	89	11	82	136
	Ikke dansk	0	100	0	3	8
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	0	90	10	72	122
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	16	24

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		65	31	4	0	217	14	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	65	29	6	0	31	1	
	40-59	62	31	6	1	84	4	
	60-79	66	32	2	0	92	9	
	80-	78	22	0	0	9	0	
Køn	Mand	65	31	4	0	94	7	
	Kvinde	64	31	4	1	123	7	
Skema udfyldt af	Patienten	64	31	4	0	205	13	
	Pårørende	67	33	0	0	6	0	
Modersmål	Dansk	64	31	4	0	202	13	
	Ikke dansk	64	36	0	0	11	0	
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	65	30	4	1	178	12	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	36	3	0	39	2	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		73	25	0	1	216	15	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	66	31	0	3	29	2	
	40-59	69	29	1	1	83	5	
	60-79	80	20	0	0	94	8	
	80-	88	13	0	0	8	0	
Køn	Mand	73	26	1	0	99	3	
	Kvinde	74	25	0	2	117	12	
Skema udfyldt af	Patienten	73	25	0	1	205	14	
	Pårørende	80	20	0	0	5	0	
Modersmål	Dansk	74	25	0	1	201	14	
	Ikke dansk	55	36	9	0	11	0	
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	72	26	1	1	176	14	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	23	0	0	40	1	

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		57	37	6	0	230	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	50	41	6	3	32	0	
	40-59	51	42	7	0	88	0	
	60-79	62	33	5	0	98	3	
	80-	80	10	10	0	10	0	
Køn	Mand	55	36	9	0	101	1	
	Kvinde	58	37	4	1	129	2	
Skema udfyldt af	Patienten	57	36	6	0	217	3	
	Pårørende	50	50	0	0	6	0	
Modersmål	Dansk	57	36	6	0	214	3	
	Ikke dansk	45	45	9	0	11	0	
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	56	38	6	0	189	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	29	7	2	41	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		60	33	7	0	225	7
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	50	39	11	0	28	3
	40-59	52	43	5	0	88	1
	60-79	70	23	7	0	97	3
	80-	70	30	0	0	10	0
Køn	Mand	63	31	6	0	98	4
	Kvinde	57	35	7	0	127	3
Skema udfyldt af	Patienten	59	35	7	0	213	6
	Pårørende	83	17	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	60	34	6	0	209	7
	Ikke dansk	45	36	18	0	11	0
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	59	34	7	0	189	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	31	3	0	36	3

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		50	41	7	2	198	32
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	39	54	4	4	28	4
	40-59	44	45	9	1	75	13
	60-79	58	35	5	2	85	15
	80-	67	22	11	0	9	0
Køn	Mand	56	36	7	1	91	11
	Kvinde	45	46	7	3	107	21
Skema udfyldt af	Patienten	49	43	6	2	188	29
	Pårørende	60	20	20	0	5	1
Modersmål	Dansk	51	41	7	2	184	30
	Ikke dansk	20	60	10	10	10	1
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	51	41	7	2	165	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	45	6	3	33	7

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		98	2	191	30
Alder	0-19	-	-	2	0
	20-39	96	4	28	4
	40-59	99	1	69	12
	60-79	98	2	85	13
	80-	100	0	7	1
Køn	Mand	98	2	85	13
	Kvinde	98	2	106	17
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	179	29
	Pårørende	100	0	6	0
Modersmål	Dansk	98	2	178	27
	Ikke dansk	89	11	9	2
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	98	2	157	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	34	3

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		99	1	215
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	32
	40-59	100	0	79
	60-79	98	2	95
	80-	100	0	7
Køn	Mand	99	1	96
	Kvinde	98	2	119
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	203
	Pårørende	100	0	6
Modersmål	Dansk	99	1	200
	Ikke dansk	91	9	11
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	99	1	180
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	35

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		92	8	215
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	81	19	32
	40-59	94	6	80
	60-79	93	7	94
	80-	100	0	7
Køn	Mand	92	8	96
	Kvinde	92	8	119
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	203
	Pårørende	100	0	6
Modersmål	Dansk	92	9	200
	Ikke dansk	91	9	11
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	92	8	180
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	35

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		91	9	115
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	86	14	21
	40-59	93	7	44
	60-79	91	9	44
	80-	-	-	4
Køn	Mand	98	2	51
	Kvinde	86	14	64
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	111
	Pårørende	-	-	1
Modersmål	Dansk	92	8	107
	Ikke dansk	83	17	6
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	91	9	100
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	15

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?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		26	43	22	9	23	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	29	43	14	14	7	2	
	40-59	14	43	43	0	7	0	
	60-79	38	38	13	13	8	1	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	33	22	33	11	9	0	
	Kvinde	21	57	14	7	14	3	
Skema udfyldt af	Patienten	26	43	22	9	23	3	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	29	48	14	10	21	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	30	45	15	10	20	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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		60	29	7	3	202	17
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	44	30	15	11	27	5
	40-59	55	35	8	3	75	5
	60-79	69	25	4	2	89	7
	80-	67	33	0	0	9	0
Køn	Mand	57	36	4	2	91	5
	Kvinde	62	23	10	5	111	12
Skema udfyldt af	Patienten	61	28	7	3	190	17
	Pårørende	33	50	17	0	6	0
Modersmål	Dansk	59	30	8	3	187	17
	Ikke dansk	73	9	0	18	11	0
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	59	30	8	3	168	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	24	6	6	34	4

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		24	67	6	3	154	34	36
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	0
	20-39	22	61	11	6	18	6	7
	40-59	14	77	7	2	57	14	12
	60-79	31	60	4	4	70	13	16
	80-	43	57	0	0	7	1	1
Køn	Mand	25	63	8	4	76	16	8
	Kvinde	23	71	4	3	78	18	28
Skema udfyldt af	Patienten	23	68	6	3	146	32	34
	Pårørende	33	67	0	0	3	1	2
Modersmål	Dansk	22	69	6	3	143	32	34
	Ikke dansk	50	38	0	13	8	1	2
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	23	70	6	2	125	28	30
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	55	7	10	29	6	6

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		45	55	224
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	50	50	32
	40-59	45	55	88
	60-79	43	57	93
	80-	44	56	9
Køn	Mand	52	48	98
	Kvinde	39	61	126
Skema udfyldt af	Patienten	45	55	211
	Pårørende	17	83	6
Modersmål	Dansk	42	58	208
	Ikke dansk	82	18	11
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	42	58	185
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	39

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		28	68	4	0	90	2
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	0	93	7	0	15	1
	40-59	21	74	5	0	38	0
	60-79	42	55	3	0	33	1
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	30	68	2	0	50	1
	Kvinde	25	68	8	0	40	1
Skema udfyldt af	Patienten	28	67	5	0	86	2
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	24	71	5	0	79	1
	Ikke dansk	63	38	0	0	8	1
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	25	69	6	0	71	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	63	0	0	19	1

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		36	59	4	1	221
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	31	59	9	0	32
	40-59	28	69	2	1	83
	60-79	44	53	2	1	95
	80-	56	44	0	0	9
Køn	Mand	41	55	4	0	99
	Kvinde	32	63	3	2	122
Skema udfyldt af	Patienten	36	60	4	1	211
	Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	35	60	3	1	206
	Ikke dansk	45	45	9	0	11
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	34	62	3	1	182
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	46	5	0	39

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		38	58	3	0	232
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	42	55	3	0	31
	40-59	31	65	3	0	89
	60-79	42	54	4	0	100
	80-	60	40	0	0	10
Køn	Mand	43	53	4	0	102
	Kvinde	35	62	3	0	130
Skema udfyldt af	Patienten	38	58	3	0	219
	Pårørende	33	67	0	0	6
Modersmål	Dansk	37	60	3	0	216
	Ikke dansk	64	18	18	0	11
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	38	59	3	0	191
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	56	5	0	41

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		31	62	7	0	29	7	192
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	2
	20-39	0	100	0	0	4	1	27
	40-59	25	75	0	0	8	2	77
	60-79	42	58	0	0	12	4	82
	80-	40	20	40	0	5	0	4
Køn	Mand	33	61	6	0	18	5	79
	Kvinde	27	64	9	0	11	2	113
Skema udfyldt af	Patienten	29	67	4	0	24	7	184
	Pårørende	33	67	0	0	3	0	3
Modersmål	Dansk	29	67	4	0	24	7	181
	Ikke dansk	67	33	0	0	3	0	8
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	25	67	8	0	24	6	158
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	1	34

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		23	58	15	4	115	114	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	13	53	27	7	15	16	
	40-59	7	63	22	7	41	46	
	60-79	34	60	4	2	53	46	
	80-	60	20	20	0	5	5	
Køn	Mand	31	55	9	5	58	44	
	Kvinde	14	61	21	4	57	70	
Skema udfyldt af	Patienten	21	59	16	5	109	107	
	Pårørende	25	75	0	0	4	2	
Modersmål	Dansk	24	57	16	4	106	107	
	Ikke dansk	13	75	0	13	8	3	
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	22	56	18	4	91	97	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	4	4	24	17	

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?						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		65	15	11	9	196	38	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	76	10	10	3	29	3	
	40-59	72	9	11	8	74	15	
	60-79	60	19	12	10	84	17	
	80-	29	43	0	29	7	3	
Køn	Mand	62	17	10	11	92	11	
	Kvinde	67	13	13	8	104	27	
Skema udfyldt af	Patienten	66	15	10	10	186	35	
	Pårørende	60	20	20	0	5	1	
Modersmål	Dansk	67	14	11	9	183	35	
	Ikke dansk	50	30	0	20	10	1	
Afsnit	Medicinsk Ambulatorium M	64	15	12	10	163	30	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	15	9	6	33	8	

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.

Medicinsk Ambulatorium M

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
3	Telefontid! Det er overordentlig ønskeligt at komme i kontakt med ambulatoriet telefonisk. Det tog over 20 minutters konstant opringning at komme igennem. Og telefontiden er utrolig begrænset. Det er meget stressende, hvis man har brug for at kunne komme i kontakt med ambulatoriet.	Godt
4	For nyligt haft intensivt forløb med sammenhæng og god opfølgning fra flere behandlere. Før dette også kontinuitet, på grund af samme behandler ved hvert besøg.	Virkelig godt
5	For mig var det betryggende, at jeg havde den samme læge og sygeplejerske i Århus i mange år og samme læge på Herning Sygehus.	Virkelig godt
6	I Nykøbing kunne de ikke finde ud af det. Jeg blev mere syg af medicinen, så det var jo helt specielt. Jeg får specielt medicin.	Virkelig godt
7	Jeg ville gerne have fortsat kontrol i ambulatoriet, men på grund af besparelser skal jeg fortsætte hos egen læge.	Godt
9	Jeg er [i tyverne] og har [haft] diabetes i tre år (type 1). Jeg er et normalt, sundt ungt menneske, der har sunde kostvaner og dyrker motion regelmæssigt. Alligevel bliver jeg behandlet, som om jeg er en gammel, overvægtig type 2, der ikke vil følge lægernes anvisning. Synes systemet i forhold til diabetesbehandling har en brist, når det drejer sig om patienter, der ikke er gamle, overvægtige eller børn. Hvad med de unge 20-30-årige?	Dårligt
12	God organisation. Sammenhæng i behandling og vejledning. Udmærket kompetencefordeling. Lydhørhed og respekt. Åbenhed over for forskning og nye behandlingsmuligheder.	Godt
14	Kontaktpersonordningen er god. En kontaktperson = en patient.	Godt
15	Sygeplejerskekontakt med kontaktperson fint! Der burde være færre lægeskift, og lægerne burde være bedre forberedt til samtalerne. Lægerne er meget mediciniserede (time is money) og burde give flere informationer om sammenhængen (kombinationer af medicin, livsstil m.m.)	Godt
16	Superkvalificeret personale (i hvert fald på diabetesområdet).	Godt
17	Ambulatoriet har virkelig kompetent sårplejerske, der har været en stor støtte for mig. Et stort plus er, at det er nemt at få kontakt og rådgivning, også når man er hjemme hos sig selv.	Godt
18	Oftentimes er der sat for lidt tid af til hver enkelt patient. Oplever tit, at der er ventetid. Særligt efter kl.12. Og når man så er inde ved behandleren, virker det stressende. Gør at man ikke har lyst til at gå ind i en mere uddybende samtale.	Dårligt
21	Fint. Ringede mig op på arbejdet og spurgte om jeg kunne returnere, da man ville tage et nyt kardiogram. Fint.	Virkelig godt

Bilag 5











	22	Generelt er jeg meget tilfreds med ambulatoriet. Men ventetider kan være lange. Det er også godt, hvis man kan gå hos samme læge hver gang, det forbedrer tilfredsheden.	Virkelig godt
	23	De var søde og rare.	Godt
	25	Der er tit meget lang ventetid, men jeg er klar over, at det er et pengeproblem! Personalet er vældig søde.	Virkelig godt
	27	Jeg har gennem hele mit forløb været tilknyttet dette sygehus. Det er der en tryghed i for mig. Jeg ved, de er dygtige.	Godt
	28	NN skal have ros. Hovedparten af laboranterne er dårlige.	Godt
	29	Jeg er meget tilfreds med MIN sygeplejerske + læge. De gør ALT godt for mig.	Virkelig godt
	30	I flere år har jeg konsulteret medicinsk ambulatorium. Jeg er blevet godt behandlet, og lægerne NN og sygeplejerske NN, som jeg har haft kontakt med, har været enestående, så for mig er kvaliteten rigtig god på ambulatoriet.	Godt
	32	Det er meget dygtige og kompetente personer!!	Godt
	35	Jeg har enkelte gange henvendt mig i ambulatoriet - uopfordret - i forbindelse med spørgsmål/problemer. Altid saglig og positiv modtagelse.	Godt
	36	Samarbejde mellem lægen og ambulatoriet kunne være bedre. Kunne se der var dårlig kommunikation.	Godt
	37	Jeg mødte levende og forstående mennesker, som tog mig og mit problem alvorligt.	Godt
	39	Jeg synes, det er rigtig fint, at min behandling er tilpasset/kan tilpasses helt efter min situation. Det er også nemt for mig at komme i kontakt med min sygeplejerske, hvilket jeg sætter pris på.	Godt
	40	I nogle situationer har jeg brug for hjælp, og ambulatoriet var meget velvillige.	Godt
	41	Jeg følte mig først og fremmest som en person, og ikke "bare" en patient! Det var en rar følelse.	Godt
	45	Give bedre information. Gå mere i dybden med den enkelte eller blot stille lidt flere spørgsmål. Godt med kort ventetid.	Intet svar
	46	Lægen var yderst kvalificeret og DYGTIG TIL AT FORMIDLE sin viden om, hvorfor, hvordan og foreløbig vurdering af evt. sygdom - ikke behandlingskrævende indsats. Var ligeledes behagelig og venlig at tale med. Det var træls, at undersøgelsesforløbet blev forlænget pga., at en blodprøve ikke var blevet undersøgt som planlagt.	Godt
	48	Ventetiden er det værste, når man skal tale med lægerne. Men personalet, der tager blodprøver, er søde, og der er ingen ventetid. Ambulatoriet er blevet bedre til at gøre opmærksom på, skriftligt, hvad man skal gøre, når man kommer. En dag, da den digitale mødekalender var gået ned, sørgede personalet for at få indkaldt mig via brev. Dejligt jeg ikke skulle ringe. Information om ventetidens længde ville være godt eller en forklarende undskyldning fra lægernes side, når man endelig kom ind, kunne være dejligt.	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 52 Det har været rigtig godt for mig. | Godt |
| ✎ | 53 Flere i modtagelsen først på dagen, hvor flertallet kommer inden for kort tid! | Godt |
| ✎ | 55 Bedre kommunikation mellem den praktiserende læge og sygehuset. | Godt |
| ✎ | 57 Personalet er meget venlige på ambulatoriet - virker meget forstående og tager sig tid til den enkelte patient. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Det man skal være opmærksom på er, at man kun skal have en læge og ikke 7-10 forskellige under et forløb, for de siger ikke de samme ting. | Godt |
| ✎ | 62 Godt med en fast kontaktperson, men jeg synes godt, man kunne samarbejde med lægehusene, så man ikke behøvede at rejse så langt efter det. | Intet svar |
| ✎ | 65 Jeg havde brug for at få at vide, hvor jeg skulle gå hen for at trække nummer til blodprøvetagning, og hvordan arbejdsgangen ellers er. | Godt |
| ✎ | 66 Personalet er flinke til at svare på spørgsmål, og jeg bliver som regel mødt med et smil, der får mig til at slappe lidt af. Mine oplevelser viser, at det er ganske almindelige mennesker, der forsøger at klare deres job så afslappet som muligt over for patienterne. Men som med lægerne er der for stor udskiftning blandt personalet. Genkendelse giver en vis form for tryghed. | Godt |

Medicinsk Ambulatorium M

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg var indlagt på neurologisk afdeling, da min sygdom blev konstateret. ALDRIG har jeg følt mig så dårligt behandlet og misforstået!	Godt
2	Går til løbende kontrol. Får et fast tidspunkt, hvilket er rigtig godt (sparer min tid)! Dog kunne ønskes oplyst hvor langt i køen man er nået ved ankomst. Man fornemmer, at nogle patienter bliver puttet ind fordi de eksempelvis kommer en time for tidligt, hvilket ødelægger timingen. Ellers dygtigt og kompetent personale og læge!	Virkelig godt
3	Venlig professionel omsorg.	Godt
5	Meget fin modtagelse. Kunne ikke være billeder.	Virkelig godt
8	Der var ikke styr på, hvilken læge jeg skulle tilses af, og det endte med, at jeg blev konsulteret af to forskellige læger, som gav mig modstridende oplysninger vedrørende den måde, jeg doserer min insulin på. Dette virker ikke professionelt men til gengæld meget utrygt. Man bliver simpelthen i tvivl om, hvorvidt der er styr på lige netop min behandling. Derfor er jeg siden den dag kun blevet tilset af en læge, dette er meget mere betryggende.	Godt
9	Som et travlt menneske med arbejde og studie var det til stor irritation, når tiden overskrides med 45 min. Det er ikke et enestående tilfælde, idet jeg ofte venter 25 minutter. Hvor svært kan det være at lægge en tidsplan og indlægge en buffer, såfremt nogen går over tiden?	Dårligt
12	Jeg er kommet i ambulatoriet i en årrække og har aldrig oplevet ventetid som et problem. Der er en naturlig og tilsyneladende velorganiseret afvikling.	Godt
13	Jeg har været patient i ambulatoriet mange år. Forholdene er væsentligt forbedret de seneste år.	Virkelig godt
20	Indretningen af venteværelse: Man zigzagger imellem borde og stole og har observeret, at kørestole ikke har det nemt. Der er kun sygdomsblade, så kan man sidde og få det værre end man har det i forvejen.	Godt
24	Jeg er kommet i laboratoriet i mange år, så det er svært at svare på fra starten, der var det jo dårligt. Men nu er det fint, og jeg er tilfreds.	Godt
28	Ved blodprøvetagning går der meget lang tid, inden man bliver kaldt ind, selvom der er personale, som ikke foretager sig noget. Om morgenen kommer personalet for sent. Det er ikke rart, når man i perioder skal komme flere gange om måneden.	Godt
33	Fik udleveret et kontaktkort fra en kontaktperson, men føler på ingen måde nogen særlig tilknytning/ansvar fra den persons side med henblik på mit beløb. Personen har slet ikke været indblandet i forløbet udover at have givet mig et kontaktkort.	Virkelig godt

	35	Mange år siden mit første besøg. Ambulatoriet er flyttet/ændret flere gange. Ligeledes angående procedure. Ventetiden er nedsat meget siden da.	Godt
	43	Jeg synes, at personale og sygeplejersker tog godt imod mig/hånd om mig.	Godt
	47	Roligt og venligt personale.	Godt
	48	Personalet er rigtig søde, men systemerne synes ofte at være gået i udu. Jeg kunne ønske at blive informeret om ventetidens længde, om der overhovedet er ventetid. Som det er nu, ankommer man til tiden, afleverer sit kort og får intet at vide.	Godt
	55	Der var mange mennesker og få siddepladser. Stolene var ikke behagelige at sidde i, i lang tid.	Godt
	59	For lille venteværelse. Tæt med mennesker. Man kan overhøre personlige samtaler, endda høre journalskrivning ved et lille bord i venteværelset.	Godt
	61	Indretning af venteværelse er ikke beregnet på patienter, der bruger rollator. Det er nærmest umuligt at komme rundt, når der er mange ventende patienter.	Godt
	63	Det er otte år siden, så jeg har svært ved at huske detaljer. Men generelt husker jeg mit første møde med dagafsnit/ambulatoriet som positivt.	Godt
	68	Stolene har for lange ben. Jeg har korte ben og ondt i ryggen.	Godt
	70	Er altid gennem snart mange år blevet behandlet godt.	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium M**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
8	Jeg har oplevet, at der simpelthen ikke har været et lokale ledigt i forbindelse med konsultation hos min sygeplejerske NN, derfor endte vi med at sidde ude på gangen. Dette er ikke rart, da der ofte tales om meget personlige ting, som ikke er rare at snakke om offentlige steder.	Godt
22	Informationer om planlagt behandling på anden afdeling var mangelfulde, hvilket evt. kunne have haft indflydelse på, hvornår jeg valgte at få denne behandling.	Virkelig godt
25	Recept uden angivelse af dosis.	Virkelig godt
36	Dårlig information, hvis man afleverer noget.	Godt
39	Et par gange, hvor en anden læge har vikarieret for min faste læge NN, har vedkommende givet mig modsat besked ift. hvad jeg ellers har fået at vide. Til de vikarierende lægers forsvar er min sag kompliceret pga. en anden sygdom.	Godt
42		Godt
46	Første manglende blodprøveundersøgelse, som var ordinær.	Godt
51	Manglende information fra anden afdeling.	Intet svar
67	Havde en dårlig oplevelse på Randers Centralsygehus.	Godt















Medicinsk Ambulatorium M





Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	På dagklinikken følte jeg mig, modsat min tid som indlagt, forstået [og] orienteret.	Godt
3		Godt
5	Har været godt hele vejen, kan kun være tilfreds.	Virkelig godt
8	Jeg var meget utilfreds med mit første besøg på ambulatoriet men efter at have lært min kontaktperson/sygeplejerske NN at kende, og eftersom jeg kun bliver tilset af en og samme læge, oplever jeg stor tilfredshed med mine behandlingsforløb. Det betyder meget, at man ikke bliver tilset af mange forskellige læger, som hver har deres teori om ens behandling.	Godt
9	I min journal stod den medicin, jeg skulle have. Alligevel formåede ambulatoriet at udlevere noget andet. Efter en uge med daglige tilfælde af lavt blodsukker gik jeg til ambulatoriet og sagde, at det ikke kunne passe. Først da læste de rigtigt i journalen. Det er ikke særligt betryggende som patient. Herudover må jeg sige, at jeg ikke bryder mig om de "skræmme kampagner" sygeplejerskerne anvender, som at man bliver blind, får sår og DØR tidligt.	Dårligt
10	Jeg har fået medicin i mange år, og er ikke blevet oplyst om bivirkningerne, hvorfor jeg nu har stærke gener heraf. Det er mit eneste klagepunkt over behandlingen på Århus Kommunehospitals medicinske ambulatorium.	Virkelig godt
12	Jeg kan ikke ønske mig bedre behandlingsforløb og har fuld tillid til afdelingen.	Godt
15	Generelt for mange lægeskift.	Godt
16	Jeg har diabetes, hvilket betyder, at jeg har løbende kontakt med ambulatoriet. Ved derfor cirka, hvad der skal ske under besøget, før jeg ankommer.	Godt
17	Jeg har diabetes i mange år og har gået til kontrol i alle årene hos samme læge. Ambulatoriet og jeg har lært hinanden at kende, vi har TILPASSET os og fået et godt forhold, det betød meget for mig.	Godt
18	Har selv ret godt styr på min behandling. Savner, at der fra ambulatoriets side oplyses om nye tiltag inden for behandling mm.	Dårligt
19	Jeg har kun god erfaring med mit besøg.	Virkelig godt
21	Foregik fint. Søde mennesker.	Virkelig godt
25	Dejligt med venligt og imødekomende personale - både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
26	Den fejl, jeg synes, er værst, er, at der er mange forskellige ansat, studerende, så det er ofte en ny	Virkelig godt















Bilag 5

læge.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 28 | Jeg er kommet i afdelingen de sidste mange år og er rigtig godt tilfreds med læge NN, som jeg har haft som læge gennem hele forløbet. | Godt |
|  | 32 | Det er klart en fordel kun at have den samme læge, så man ikke skal starte på at forklare sin situation hver gang! | Godt |
|  | 34 | En ny læge ved hver undersøgelse. Flere gange oplevede jeg, at lægen ikke havde læst min journal, inden jeg kom ind. En læge var så dårlig til dansk, at jeg måtte gentage det, der var sagt for at være sikker på, at jeg havde forstået det rigtigt. En læge brugte min journal til kladdepapir. | Virkelig dårligt |
|  | 39 | Min læge og sygeplejerske på medicinsk ambulatorium har været rigtig gode til at hjælpe mig i de perioder, hvor jeg har haft det svært. Hvis jeg har haft behov for ekstra tæt kontakt med min sygeplejerske (f.eks. dagligt, ugentligt), har jeg fået det tilbudt. | Godt |
|  | 40 | Jeg har kun mødt meget kompetent personale. Bestemte, men dygtige og venlige. | Godt |
|  | 42 | På det tidspunkt hvor "min" sædvanlige læge var syg/bortrejst, ringer jeg mange gange og kan ikke få kontakt med anden læge. Bliver hele tiden vist til andet nummer (tlf.). En dag bliver jeg ringet op af en læge, som vil ændre min medicin tilbage til tidligere dosering. Til slut, efter nogle dage derfra, ringer "min" sædvanlige læge, og alt bliver, som det plejer. Godt. | Godt |
|  | 44 | Blev scannet i hovedet om aftenen, ingen problemer! Næste morgen besked om problemer ved nærmere granskning!!! | Godt |
|  | 45 | Lægen virkede flink, men det er meget kort tid, der er afsat, og man fik mere fornemmelsen af, at det skulle overstås hurtigt. Derudover var det i høj grad mig selv, der tager beslutningerne, og besøget virker mere overfladisk end, hvad jeg lige havde forventet. Det var også svært at få klare svar angående blodprøve osv., og da jeg ikke har været der så længe på ambulatoriet, så synes jeg ikke, jeg fik nok information. | Intet svar |
|  | 49 | Det var godt, jeg havde en rutineret kontaktsygeplejerske. De to læger, jeg mødte, tror jeg højst havde haft ti patienter før mig. | Virkelig godt |
|  | 51 | Jeg var overrasket over, at den afdeling, der henviste mig, ikke havde informeret om, at jeg var blevet re-opereret imellem de to besøg i ambulatoriet. | Intet svar |
|  | 54 | Det er godt, at der er samarbejde mellem hjemmeplejens sygeplejersker og ambulatoriet via video-telefon. | Virkelig godt |
|  | 60 | Går til kontrol med 2-3 måneders mellemrum. Jeg synes, det er en smule problematisk, at det er en ny læge hver eneste gang (stort set) - det giver ikke så meget mulighed for at have kontinuitet. Desuden har lægerne så travlt, at de ikke sætter sig ind i journalen, inden de henter en ind. Derfor føles det næsten altid som om, man skal starte forfra - og som om man i virkeligheden er den, der ved bedst (selvom det ikke burde være sådan!) | Godt |
|  | 62 | Jeg synes, det er meget utrygt, når en læge siger noget, den næste det modsatte, tre, fire, fem læger kan ikke tage stilling for derefter at overlade det til en helt sjette læge. | Intet svar |
|  | 63 | Jeg har været meget tilfreds og tryk ved professor NN. | Godt |








-  64 Da jeg ikke har megen kontakt med personalet, på grund af at jeg er tilknyttet en bestemt læge, er det svært at vurdere spørgsmålene i det hele taget. Jeg får en meget fin behandling af tilknyttede læge. Intet svar
-  65 Jeg skulle have taget blodprøver. Der står et skilt ved modtagelsen, at ved blodprøver går man direkte til blodprøvestedet. Det gjorde jeg, hvorefter jeg blevet kostet tilbage, fordi mine blodprøver ikke var bestilt. Jeg ledte også efter nummertavlen, hvor jeg skulle trække et nummer. Ingen informerede mig om forretningsgangen! Godt
-  66 Ved hver undersøgelse bliver jeg behandlet af en ny læge, som stiller de samme standardspørgsmål. Ofte er lægerne subjektive i deres svar på mine spørgsmål. Dog får jeg altid en god og behagelig forklaring til lægernes holdninger. Godt
-  69 Har siden årets begyndelse været til 7 undersøgelser pga. symptom, og har endnu ikke fået noget resultat. Godt

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








	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Det har været rart med én kontaktperson.	Godt
	5	Kun godt. Blev altid mødt med et smil. Alle meget venlige.	Virkelig godt
	11	Det er altid rart at få skriftlig information!	Godt
	15	Gode, korte og præcise meddelelser/info fra kontaktpersonen (sygeplejerske). Super med e-mail kontakt!	Godt
	21	Var nervøs for mit stofskifte og fik at vide, jeg kunne komme og få taget en blodprøve. Senere ringede jeg og fik information om prøven. OK.	Virkelig godt
	31	Det følte som om, lægen ved første og tredje besøg havde bestemt det hele forud.	Intet svar
	38	Meget god og udførlig information om undersøgelser og resultat af samme. Patienten i høj grad i centrum, meget venlig, imødekommende, i kommunikation som i personlig væremåde. Stor faglig kompetence, information mm. tilpasset patientens niveau, veltilrettelagt forløb. Meget fin situationsfornemmelse og hensyntagen. Alt i alt meget positiv oplevelse at besøge ambulatoriet.	Virkelig godt
	40	Hjemmeplejen var ikke god til at følge anvisninger fra ambulatoriet. Årsag: Mange forskellige som ikke havde/gav sig tid til at læse skriftlig information om behandlingen!?	Godt
	44	Blev, på grund af denne afdeling, scannet og undersøgt uden yderligere bemærkninger og udskrevet efter to års kontrol.	Godt
	50	Dejligt med mailkontakt til kontaktlæge.	Virkelig godt
	55	Jeg synes, at der kan være bedre kommunikation mellem den praktiserende læge og lægerne på sygehuset.	Godt
	56	Nej, altid fået en god behandling.	Godt
	63	Skriftlig kommunikation/[information] bør aldrig udsendes op til en weekend. Det giver ikke patienten mulighed for at stille spørgsmål her og nu!	Godt
	65	Personalet var sødt og imødekommende, men havde ikke nok opmærksomhed på nye patienter, som ikke kender arbejdsgangen på afdelingen.	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
	3 Gode rutiner for planlægning/booking af næste besøg (direkte efter det aktuelle besøg).	Godt
	4 Medvirket til, at jeg kunne se samme læge i mit forløb og to sygeplejersker.	Virkelig godt
	5 Lidt flere informationsmøder eller samtaler med kontaktsygeplejerske og læge om sygdom og forskning etc.	Godt
	7 Der kan indimellem være lang ventetid. Det kunne være fint at få info om, når man ankommer. Rigtig dejligt, at man har en fast læge og kontaktsygeplejerske.	Godt
	11 Har selv været med i beslutningen. Og holder fast i den på trods af mine oplevelser, fordi jeg ved, at jeg kan få hjælp den dag, jeg selv er parat.	Intet svar
	12 Dygtige laboranter - kun sjældent med grimme mærker efter blodprøven - dejligt med de nye indstrammingsbind i armen frem for de stramme elastikker førhen. Jeg kunne godt tænke mig at have en udførlig diætplan specielt for mig, da vægten er evigt stigende i mindre grad! Den hjælp har jeg aldrig fået selvom professoren og jeg taler om vægt og medicinvirkning, motion og livsstilsførelse hvert år til konsultationen. Nu har jeg fået en kontaktperson til henvendelser udover lægen, da professoren desværre går på pension og der kommer en ny fast læge.	Virkelig godt
	13 Man bør afsætte lidt mere tid pr. patient.	Dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**







		Patientens samlede indtryk
	ID 1 Kommentar Der var alt for lang ventetid, førend man kommer i gang med sit forløb.	Virkelig godt
	2 Fint, at jeg kan tage vand. Kunne ønske mig te og kaffe.	Virkelig godt
	3 For mig var det ikke et problem, at informationen var dårlig. Det siger sig selv, at der er ventetid til første besøg i et ambulatorium.	Godt
	5 GODT.	Godt
	10 Jeg var organdonor, og der var behandlingen bedre før doneringen end ved efterbehandlingen, som var under al kritik!	Intet svar
	12 Jeg husker tydeligt alt, selvom det er mange år siden første gang. Der er sket meget store ændringer til det bedre og mere komfortable med lys og luft i venteværelset! Selv ventetiden til lægekonsultation efter blodprøverne er minimeret fra ca. en times venten førhen og til højst et par minutter nu! Flot klaret!	Virkelig godt
	13 Der er for lidt sammenhæng og for dårlig information mellem stedet for indlæggelse og ambulatoriet.	Dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk Dårligt
13	Dygtige og rare mennesker med et stort internt kommunikationsproblem.	

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

		Patientens samlede indtryk
	ID 2 Kommentar Jeg har en kontaktsygeplejerske, som jeg synes er meget dygtig og god til at besvare mine spørgsmål. Jeg er meget tilfreds med at have en kontaktsygeplejerske.	Virkelig godt
	3 God opfølgning, jeg besøger ambulatoriet med gode interval.	Godt
	6 Da jeg efter 5-6 forskellige læger endelig fik en fast kontakt i læge NN, kom der rigtig gang i en tryk behandling.	Virkelig godt
	8 Jeg har pådraget mig en lille nerveskade i mit underben efter en undersøgelse med nåle, der var urene.	Godt
	9 Jeg følger meget tæt prøveresultater osv., da min erfaring er, at der sker mange fejl. Kost, motion, osv. har jeg selv tjek på, det er for dårligt i det vestlige sygehussystem.	Godt
	12 Jeg har altid fået svar på de spørgsmål, jeg har stillet overfor professoren, både mht. livsstilsførelse og medicinsk! Jeg har endda fået nogle svar og oplysninger via telefonen ved akutte besværigheder og ved medicinændring på apoteket! Meget flot af så travl en mand!	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.