

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A
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.....	98
	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:	477
Besvarelser fra afdelingens patienter:	266
Afdelingens svarprocent:	56%

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).

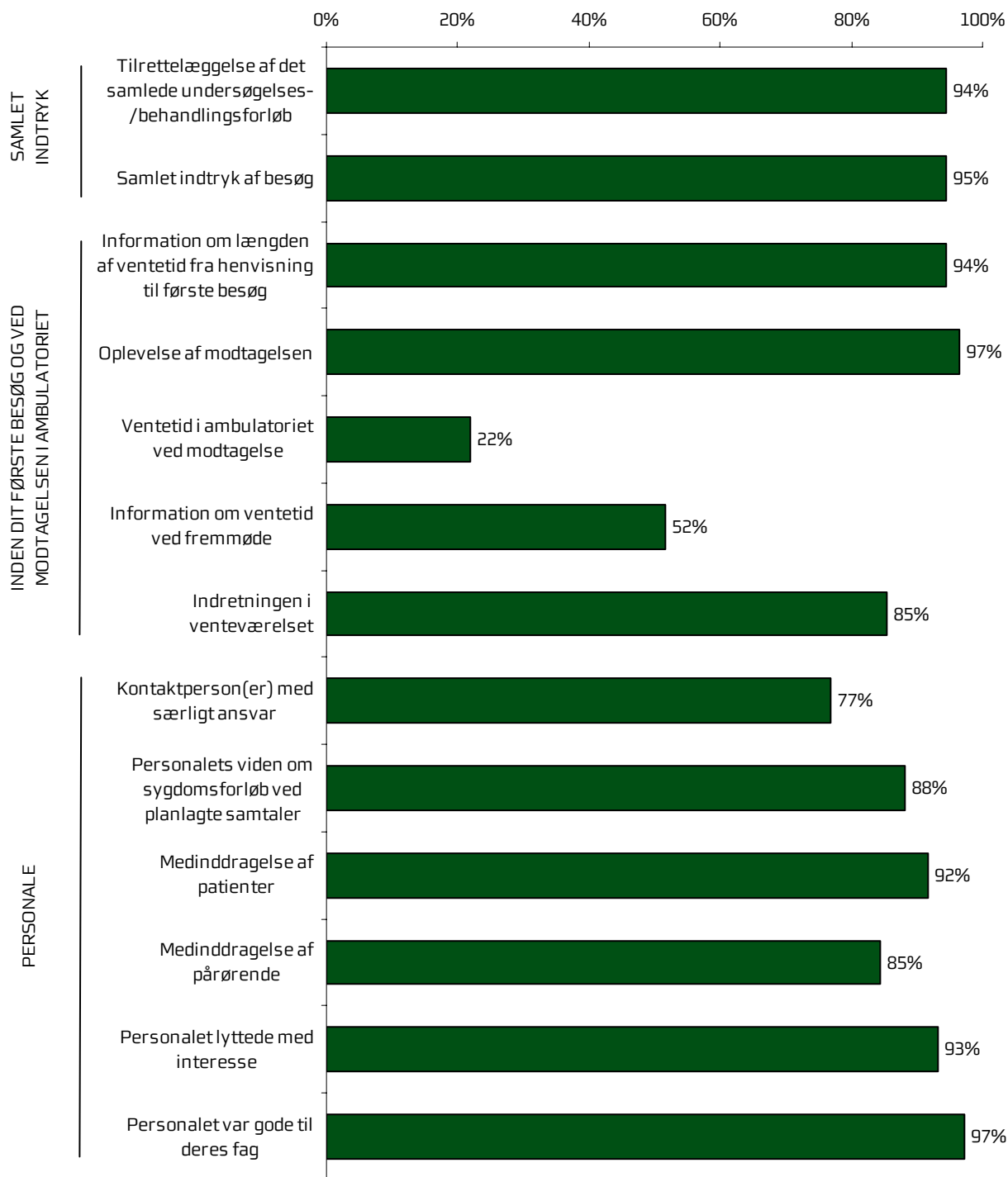
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

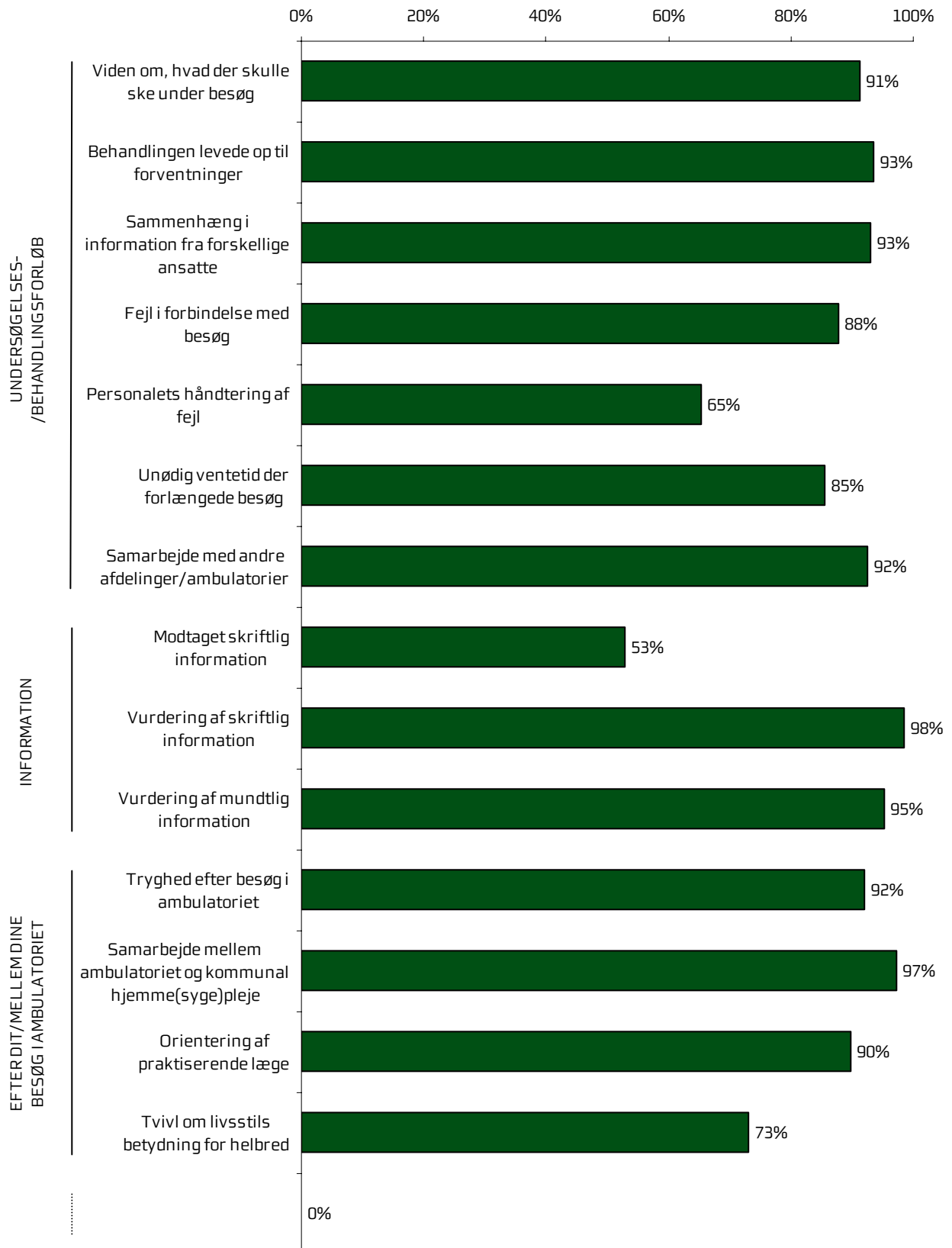
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

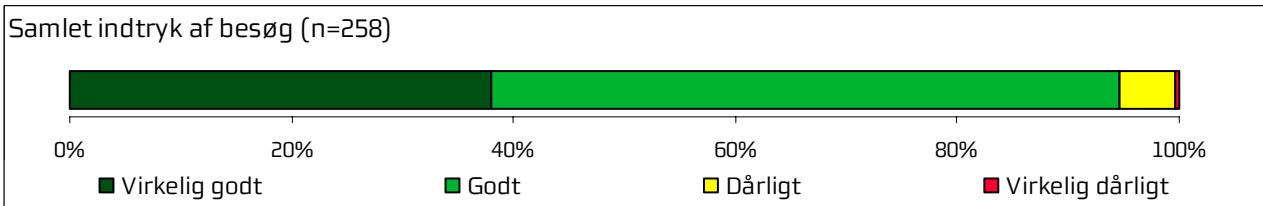
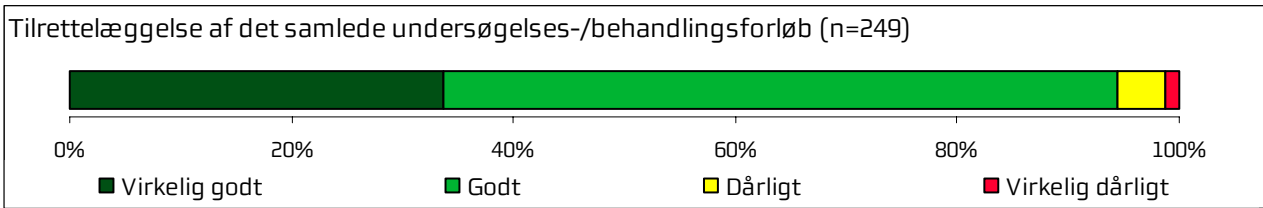
Tilfældige forskelle?

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.

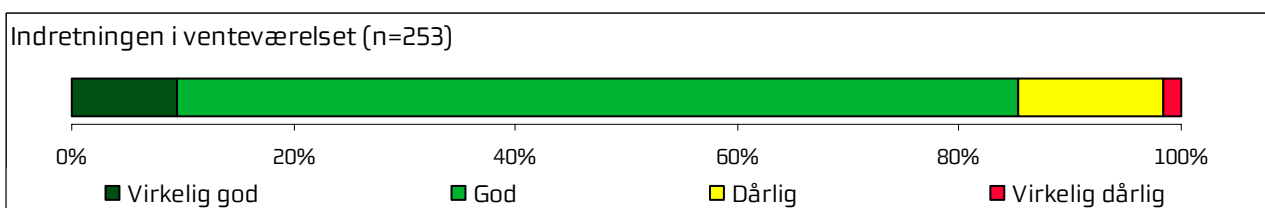
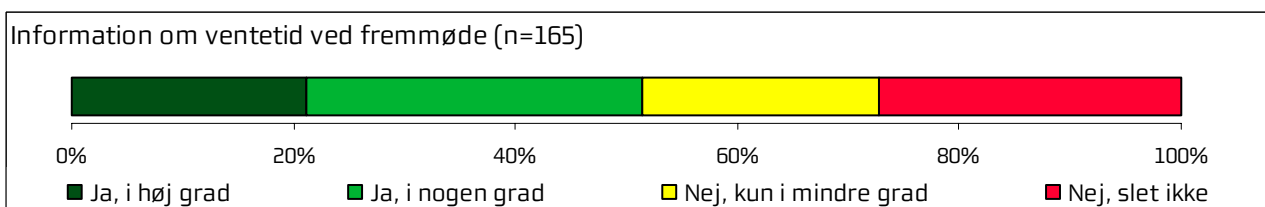
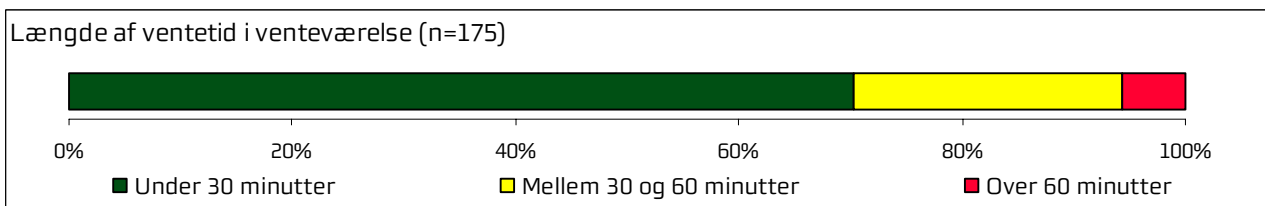
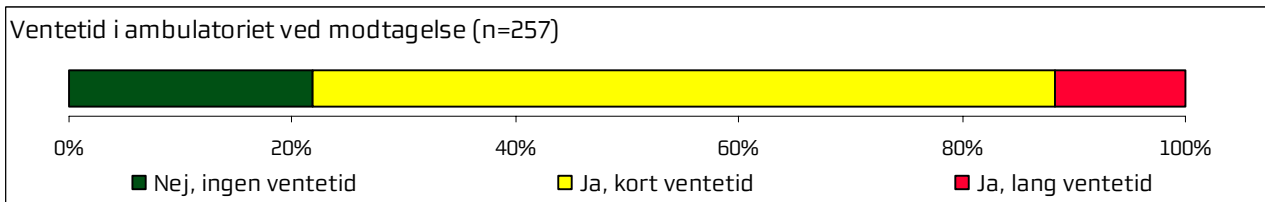
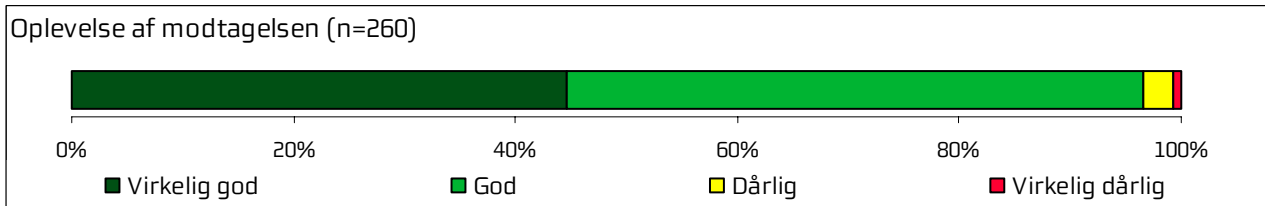
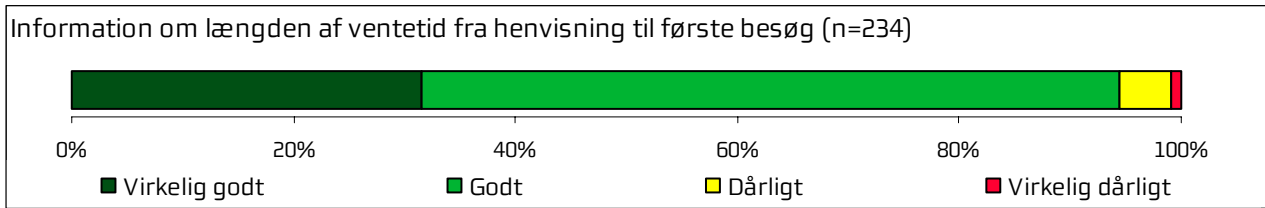
4.1 Samlet indtryk



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?	94%	-	-	98%*	89%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	90%*	94%

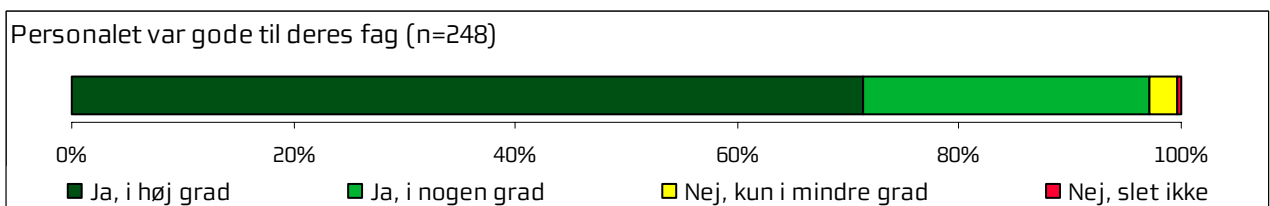
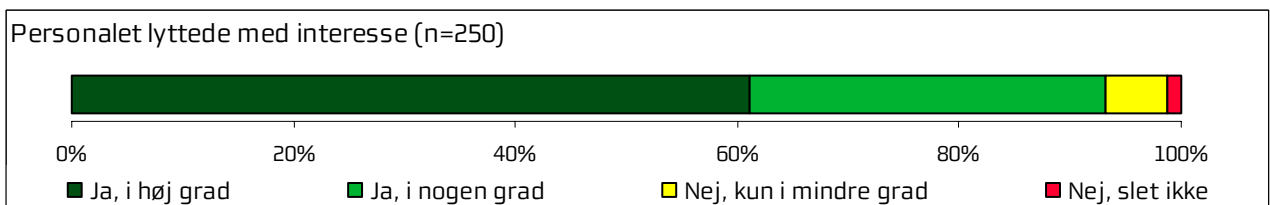
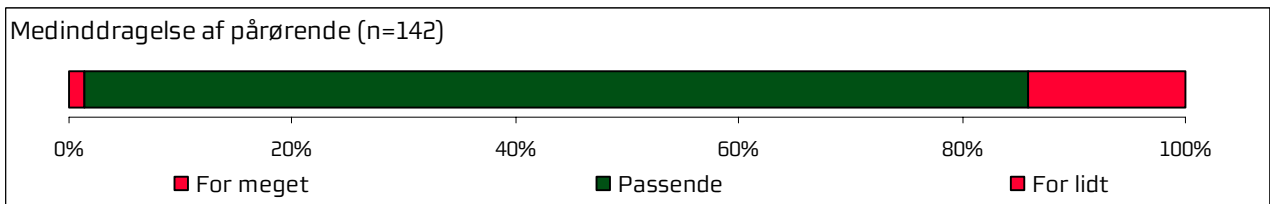
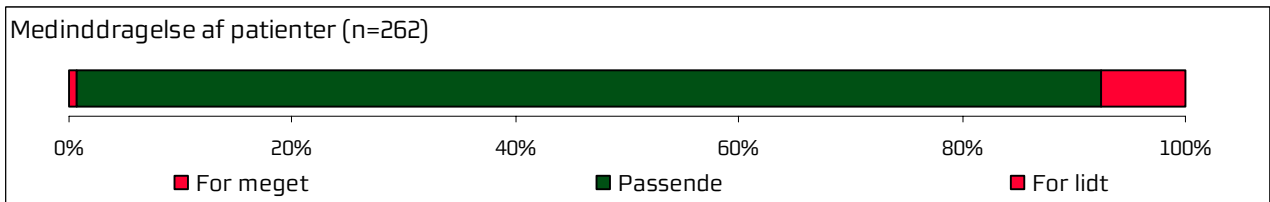
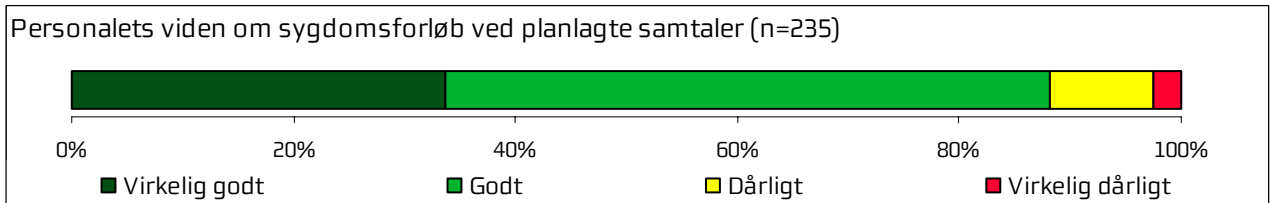
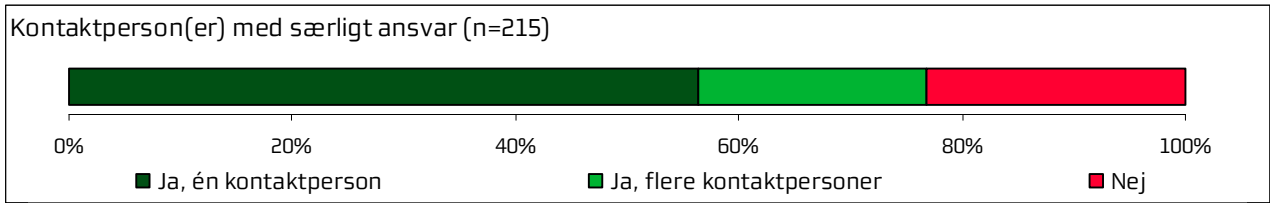
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	93%	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?	22%	-	-	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?	52%	-	-	48%	27%*	36%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85%	-	-	85%	50%*	71%*

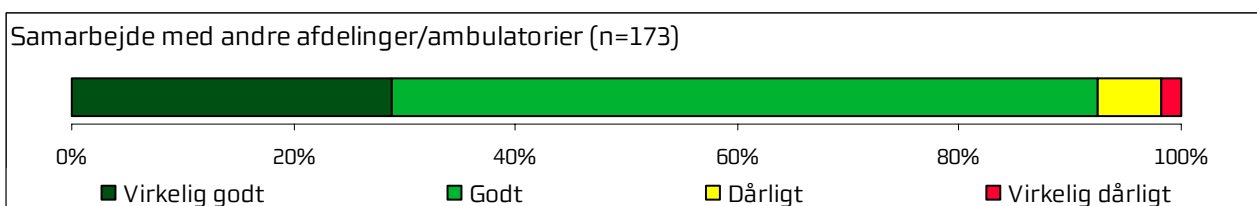
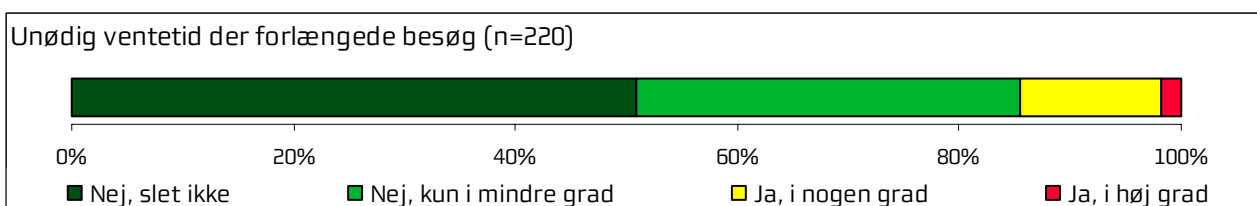
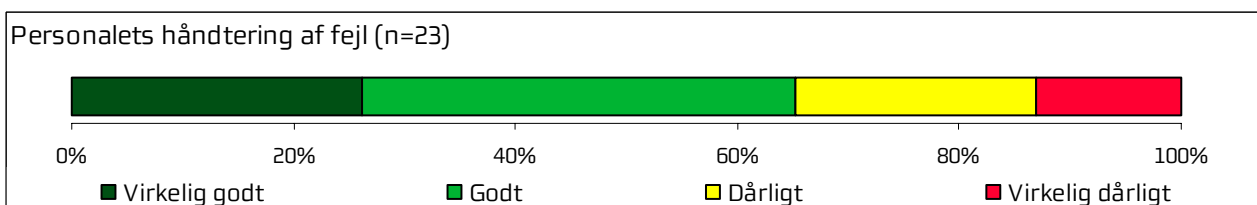
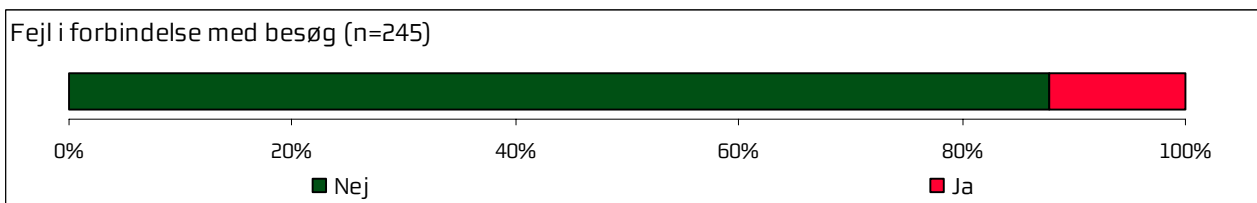
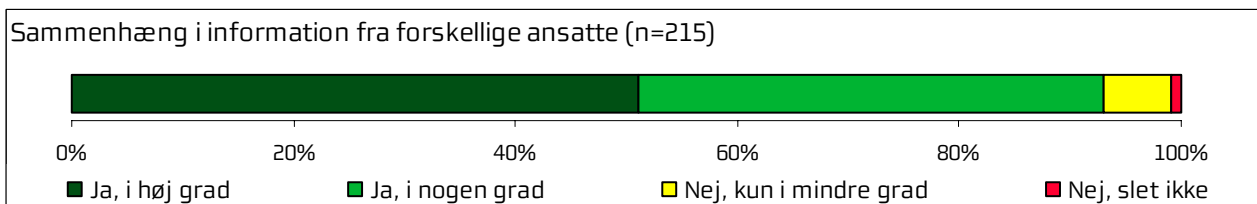
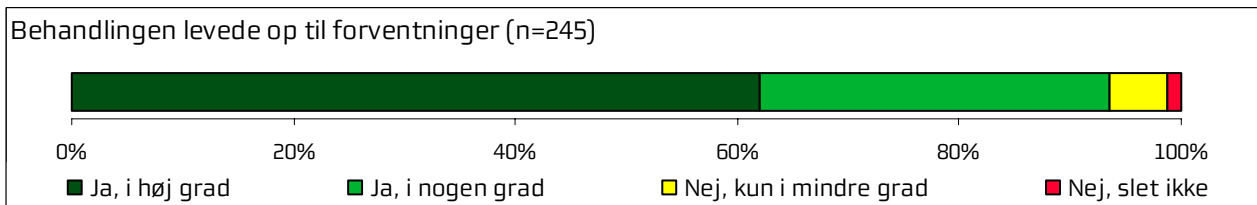
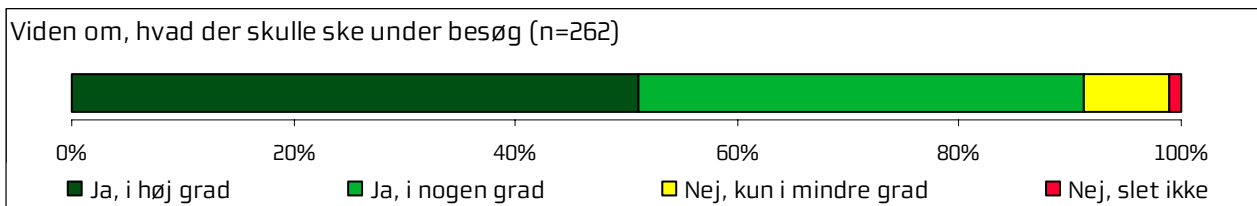
4.3 Personale



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?	77%	-	-	85%*	65%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	93%*	81%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	95%*	86%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	94%*	79%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93%	-	-	97%*	89%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	93%*	97%

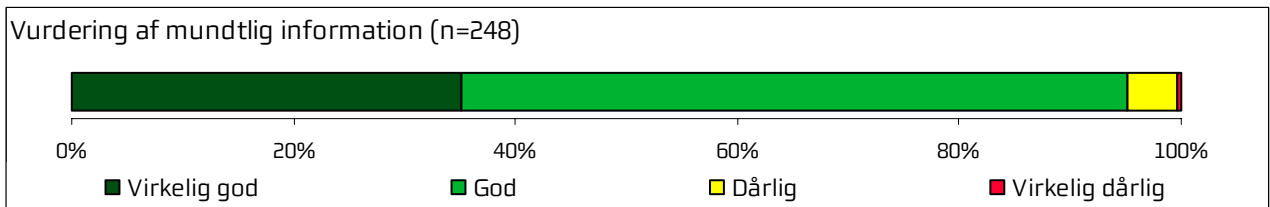
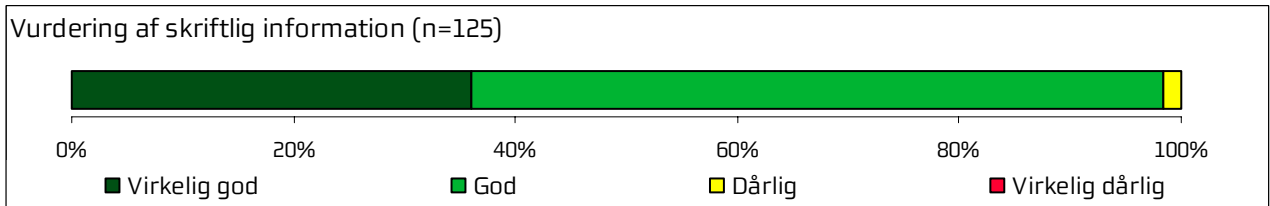
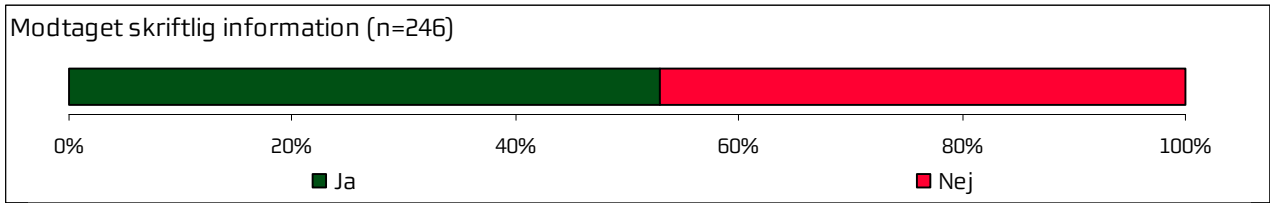
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	91%	-	-	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?	93%	-	-	94%	84%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	91%	79%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65%	-	-	100%*	59%	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85%	-	-	91%	72%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	96%	80%*	87%*

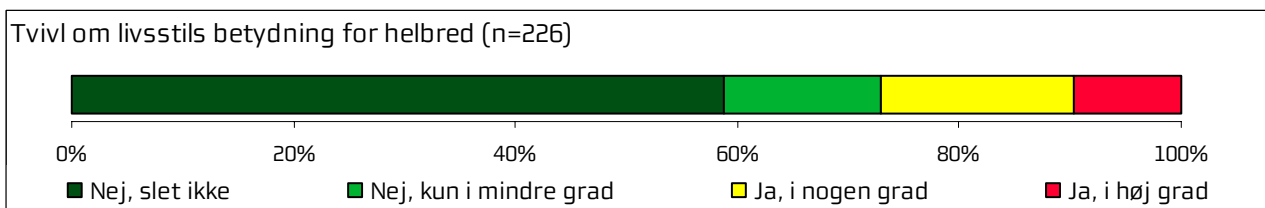
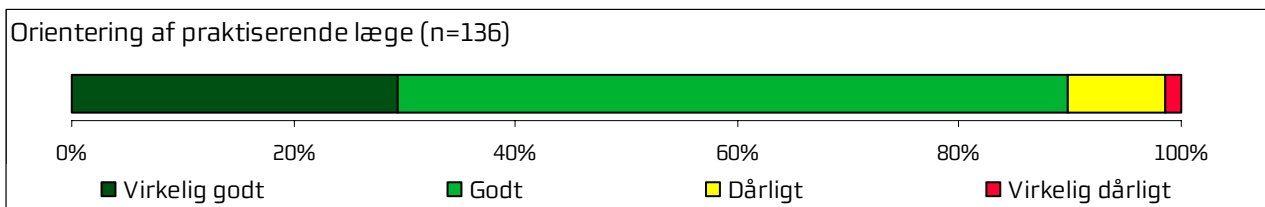
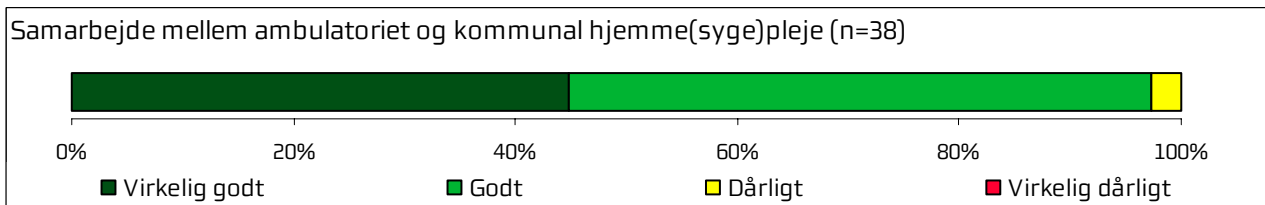
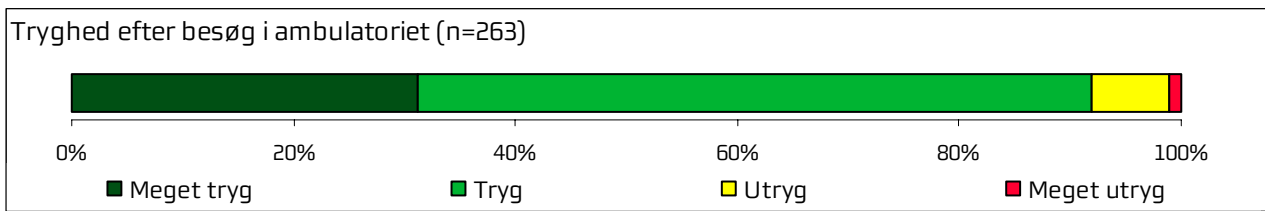
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	53%	-	-	69%*	43%*	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	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

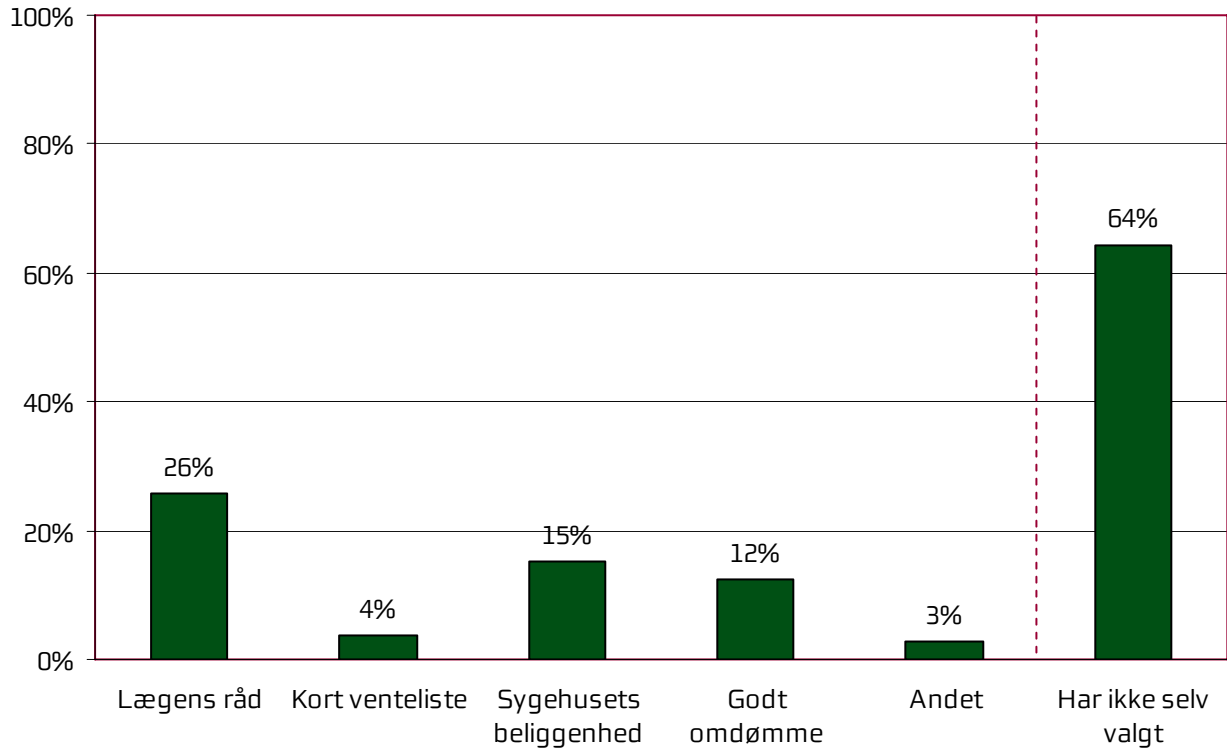


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	96%*	84%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97%	-	-	100%	78%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	93%	68%*	81%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	82%*	66%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >lobnr<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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) 56 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)		266	477
Køn	Mand	63%	57%
	Kvinde	37%	43%
Alder	0-19 år	0%	1%
	20-39 år	3%	7%
	40-59 år	29%	32%
	60-79 år	58%	50%
	80 år eller derover	11%	10%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Ved ikke"
"Jeg fik ikke udskrevet medicin"
"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"
"Der var ikke behov for samarbejde"
"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.⁸

⁸ Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		266	100
Alder	0-19	1	0%
	20-39	7	3%
	40-59	77	29%
	60-79	153	58%
	80-	28	11%
Køn	Mand	167	63%
	Kvinde	99	37%
Skema udfyldt af	Patienten	246	95%
	Pårørende	14	5%
Modersmål	Dansk	253	96%
	Ikke dansk	10	4%
Afsnit	Atromb	78	29%
	Ekkoklinikken	35	13%
	Hjerte- og BT-klinikken	40	15%
	Iskæmiklinikken	48	18%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	24%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		34	61	4	1	249	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	14	86	0	0	7	0	
	40-59	36	53	8	3	72	2	
	60-79	37	59	3	1	143	5	
	80-	15	85	0	0	26	0	
Køn	Mand	36	58	5	1	157	5	
	Kvinde	29	65	3	2	92	2	
Skema udfyldt af	Patienten	34	61	4	1	230	7	
	Pårørende	29	64	0	7	14	0	
Modersmål	Dansk	35	60	4	1	238	7	
	Ikke dansk	10	80	10	0	10	0	
Afsnit	Atromb	32	62	4	1	68	4	
	Ekkoklinikken	24	68	6	3	34	0	
	Hjerte- og BT-klinikken	32	61	8	0	38	2	
	Iskæmiklinikken	35	60	2	2	48	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	56	3	0	61	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		38	57	5	0	258
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	29	71	0	0	7
	40-59	32	55	12	1	76
	60-79	43	54	3	0	149
	80-	28	72	0	0	25
Køn	Mand	40	55	5	1	163
	Kvinde	35	60	5	0	95
Skema udfyldt af	Patienten	38	57	5	0	239
	Pårørende	36	57	7	0	14
Modersmål	Dansk	39	56	4	0	246
	Ikke dansk	20	70	10	0	10
Afsnit	Atromb	38	53	8	1	74
	Ekkoklinikken	26	66	9	0	35
	Hjerte- og BT-klinikken	39	58	3	0	38
	Iskæmiklinikken	36	60	4	0	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	53	2	0	64

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		32	63	5	1	234	26
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	29	71	0	0	7	0
	40-59	38	52	7	3	61	14
	60-79	31	64	4	0	138	11
	80-	22	74	4	0	27	1
Køn	Mand	32	61	5	1	146	18
	Kvinde	31	66	3	0	88	8
Skema udfyldt af	Patienten	32	63	4	1	217	23
	Pårørende	23	62	15	0	13	1
Modersmål	Dansk	32	63	5	1	222	25
	Ikke dansk	40	60	0	0	10	0
Afsnit	Atromb	38	56	4	1	68	8
	Ekkoklinikken	19	77	3	0	31	4
	Hjerte- og BT-klinikken	39	55	6	0	33	5
	Iskæmiklinikken	25	68	7	0	44	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	64	3	2	58	6

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		45	52	3	1	260	1
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	43	57	0	0	7	0
	40-59	41	52	5	1	75	1
	60-79	46	52	1	1	150	0
	80-	44	52	4	0	27	0
Køn	Mand	45	52	2	1	165	1
	Kvinde	43	52	4	1	95	0
Skema udfyldt af	Patienten	44	53	3	0	240	1
	Pårørende	43	43	7	7	14	0
Modersmål	Dansk	44	53	2	0	247	1
	Ikke dansk	70	20	10	0	10	0
Afsnit	Atromb	42	53	4	1	76	1
	Ekkoklinikken	45	48	3	3	33	0
	Hjerte- og BT-klinikken	41	56	3	0	39	0
	Iskæmiklinikken	50	50	0	0	48	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	52	3	0	64	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		22	67	12	257	4
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	29	43	29	7	0
	40-59	11	76	13	75	1
	60-79	27	63	11	147	3
	80-	26	67	7	27	0
Køn	Mand	20	71	9	161	4
	Kvinde	25	58	17	96	0
Skema udfyldt af	Patienten	22	66	11	237	4
	Pårørende	7	79	14	14	0
Modersmål	Dansk	22	66	12	245	4
	Ikke dansk	20	70	10	10	0
Afsnit	Atromb	18	69	13	78	0
	Ekkoklinikken	36	55	9	33	1
	Hjerte- og BT-klinikken	21	71	8	38	1
	Iskæmiklinikken	25	60	15	48	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	72	12	60	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		70	24	6	175	3
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	60	40	0	5	0
	40-59	73	19	8	64	1
	60-79	66	29	4	89	2
	80-	81	13	6	16	0
Køn	Mand	73	24	3	116	1
	Kvinde	64	24	12	59	2
Skema udfyldt af	Patienten	72	23	6	159	2
	Pårørende	58	33	8	12	1
Modersmål	Dansk	70	24	6	165	3
	Ikke dansk	75	25	0	8	0
Afsnit	Atromb	69	24	7	55	1
	Ekkoklinikken	72	22	6	18	0
	Hjerte- og BT-klinikken	70	26	4	23	1
	Iskæmiklinikken	65	29	6	34	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	20	4	45	1

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		21	30	21	27	165	12
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	25	25	25	25	4	1
	40-59	17	27	25	32	60	4
	60-79	27	30	20	23	84	6
	80-	6	50	13	31	16	1
Køn	Mand	22	30	21	27	112	5
	Kvinde	19	30	23	28	53	7
Skema udfyldt af	Patienten	22	31	20	27	150	11
	Pårørende	18	18	27	36	11	1
Modersmål	Dansk	19	31	22	28	155	12
	Ikke dansk	63	25	0	13	8	0
Afsnit	Atromb	19	38	19	25	53	3
	Ekkoklinikken	13	20	33	33	15	2
	Hjerte- og BT-klinikken	9	36	23	32	22	3
	Iskæmiklinikken	29	29	26	16	31	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	23	16	34	44	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		9	76	13	2	253	8	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	14	71	14	0	7	0	
	40-59	9	75	12	4	75	1	
	60-79	8	77	14	1	144	6	
	80-	15	77	8	0	26	1	
Køn	Mand	8	78	13	1	161	5	
	Kvinde	12	73	13	2	92	3	
Skema udfyldt af	Patienten	9	75	14	2	235	6	
	Pårørende	8	92	0	0	12	2	
Modersmål	Dansk	10	75	13	2	241	8	
	Ikke dansk	0	90	10	0	10	0	
Afsnit	Atromb	7	76	12	5	75	1	
	Ekkoklinikken	10	80	10	0	30	4	
	Hjerte- og BT-klinikken	11	73	16	0	37	3	
	Iskæmiklinikken	13	77	11	0	47	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	75	16	0	64	0	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		56	20	23	215
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	60	20	20	5
	40-59	58	16	27	64
	60-79	55	23	22	124
	80-	62	14	24	21
Køn	Mand	59	23	17	138
	Kvinde	51	16	34	77
Skema udfyldt af	Patienten	57	21	23	203
	Pårørende	43	14	43	7
Modersmål	Dansk	56	20	23	205
	Ikke dansk	75	13	13	8
Afsnit	Atromb	47	28	25	72
	Ekkoklinikken	64	14	23	22
	Hjerte- og BT-klinikken	41	22	38	32
	Iskæmiklinikken	76	9	15	33
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	20	18	56

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		34	54	9	3	235	27	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	43	57	0	0	7	0	
	40-59	32	49	13	6	71	5	
	60-79	34	54	10	1	134	16	
	80-	32	68	0	0	22	6	
Køn	Mand	30	60	7	3	151	16	
	Kvinde	39	45	13	2	84	11	
Skema udfyldt af	Patienten	33	56	9	2	217	25	
	Pårørende	38	46	8	8	13	1	
Modersmål	Dansk	33	54	9	3	224	25	
	Ikke dansk	44	56	0	0	9	1	
Afsnit	Atromb	23	60	13	4	70	6	
	Ekkoklinikken	34	55	3	7	29	4	
	Hjerte- og BT-klinikken	21	64	15	0	33	7	
	Iskæmiklinikken	50	43	5	2	44	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	51	8	0	59	6	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	92	8	262
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	0	71	29	7
	40-59	0	88	12	77
	60-79	1	93	6	150
	80-	0	100	0	27
Køn	Mand	0	93	7	165
	Kvinde	2	90	8	97
Skema udfyldt af	Patienten	1	92	7	242
	Pårørende	0	86	14	14
Modersmål	Dansk	1	92	7	249
	Ikke dansk	0	80	20	10
Afsnit	Atromb	3	88	9	76
	Ekkoklinikken	0	94	6	35
	Hjerte- og BT-klinikken	0	90	10	39
	Iskæmiklinikken	0	89	11	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	97	3	65

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	85	14	142	122
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	0	50	50	2	5
	40-59	0	81	19	43	33
	60-79	2	85	13	84	68
	80-	0	100	0	12	16
Køn	Mand	1	83	16	99	67
	Kvinde	2	88	9	43	55
Skema udfyldt af	Patienten	2	85	13	126	118
	Pårørende	0	77	23	13	1
Modersmål	Dansk	2	86	13	133	118
	Ikke dansk	0	67	33	9	1
Afsnit	Atromb	2	84	14	43	34
	Ekkoklinikken	6	81	13	16	19
	Hjerte- og BT-klinikken	0	82	18	22	18
	Iskæmiklinikken	0	80	20	25	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	36	28

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		61	32	6	1	250	13	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	67	33	0	0	6	1	
	40-59	57	33	7	3	75	1	
	60-79	63	31	6	1	144	9	
	80-	63	33	4	0	24	2	
Køn	Mand	64	28	6	1	157	9	
	Kvinde	56	39	4	1	93	4	
Skema udfyldt af	Patienten	61	34	4	1	232	11	
	Pårørende	54	8	31	8	13	1	
Modersmål	Dansk	61	32	6	1	239	12	
	Ikke dansk	70	30	0	0	10	0	
Afsnit	Atromb	51	43	4	1	74	3	
	Ekkoklinikken	61	36	0	4	28	6	
	Hjerte- og BT-klinikken	59	28	13	0	39	1	
	Iskæmiklinikken	70	21	6	2	47	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	27	5	0	62	2	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		71	26	2	0	248	16
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	57	43	0	0	7	0
	40-59	64	32	3	1	75	1
	60-79	75	22	3	0	144	9
	80-	81	19	0	0	21	6
Køn	Mand	72	25	2	1	158	8
	Kvinde	70	27	3	0	90	8
Skema udfyldt af	Patienten	72	25	3	0	231	13
	Pårørende	62	38	0	0	13	1
Modersmål	Dansk	72	25	3	0	237	14
	Ikke dansk	60	40	0	0	10	0
Afsnit	Atromb	64	29	6	1	70	7
	Ekkoklinikken	74	26	0	0	31	3
	Hjerte- og BT-klinikken	70	27	3	0	37	3
	Iskæmiklinikken	74	24	2	0	46	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	0	0	64	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		51	40	8	1	262	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	57	29	14	0	7	0	
	40-59	48	42	10	0	77	0	
	60-79	52	42	5	1	149	3	
	80-	57	29	11	4	28	0	
Køn	Mand	47	44	8	1	165	2	
	Kvinde	59	33	6	2	97	1	
Skema udfyldt af	Patienten	51	40	8	1	242	3	
	Pårørende	57	36	0	7	14	0	
Modersmål	Dansk	51	40	8	1	249	3	
	Ikke dansk	60	40	0	0	10	0	
Afsnit	Atromb	45	45	9	1	76	2	
	Ekkoklinikken	55	30	15	0	33	1	
	Hjerte- og BT-klinikken	53	40	5	3	40	0	
	Iskæmiklinikken	58	35	6	0	48	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	43	5	2	65	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		62	31	5	1	245	14
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	57	43	0	0	7	0
	40-59	52	38	6	4	71	5
	60-79	66	28	6	0	143	7
	80-	70	26	4	0	23	2
Køn	Mand	59	35	4	2	156	9
	Kvinde	67	25	8	0	89	5
Skema udfyldt af	Patienten	62	32	4	1	226	13
	Pårørende	54	31	15	0	13	1
Modersmål	Dansk	63	30	5	1	233	14
	Ikke dansk	40	60	0	0	10	0
Afsnit	Atromb	61	30	8	1	71	5
	Ekkoklinikken	66	31	3	0	29	4
	Hjerte- og BT-klinikken	57	32	11	0	37	3
	Iskæmiklinikken	59	35	2	4	46	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	31	2	0	62	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		51	42	6	1	215	43
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1
	20-39	43	57	0	0	7	0
	40-59	52	37	10	2	63	13
	60-79	53	41	5	1	126	21
	80-	37	58	5	0	19	8
Køn	Mand	52	41	7	0	137	29
	Kvinde	50	44	4	3	78	14
Skema udfyldt af	Patienten	51	43	6	1	197	41
	Pårørende	58	25	17	0	12	2
Modersmål	Dansk	52	41	6	1	202	43
	Ikke dansk	50	40	10	0	10	0
Afsnit	Atromb	37	57	5	2	65	11
	Ekkoklinikken	59	32	9	0	22	10
	Hjerte- og BT-klinikken	50	38	9	3	32	7
	Iskæmiklinikken	52	39	9	0	44	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	33	2	0	52	12

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		97	3	197	47
Alder	0-19	-	-	1	0
	20-39	100	0	4	3
	40-59	98	2	57	14
	60-79	97	3	116	26
	80-	95	5	19	4
Køn	Mand	96	4	131	23
	Kvinde	100	0	66	24
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	181	44
	Pårørende	100	0	13	1
Modersmål	Dansk	97	3	186	46
	Ikke dansk	100	0	10	0
Afsnit	Atromb	97	3	61	13
	Ekkoklinikken	100	0	19	11
	Hjerte- og BT-klinikken	97	3	29	6
	Iskæmiklinikken	97	3	39	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	49	10

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	239
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	100	0	7
	40-59	96	4	71
	60-79	97	3	138
	80-	100	0	22
Køn	Mand	96	4	153
	Kvinde	99	1	86
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	220
	Pårørende	93	7	14
Modersmål	Dansk	97	3	228
	Ikke dansk	89	11	9
Afsnit	Atromb	97	3	71
	Ekkoklinikken	97	3	29
	Hjerte- og BT-klinikken	100	0	36
	Iskæmiklinikken	98	2	45
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	95	5	58

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		93	7	242
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	100	0	7
	40-59	93	7	72
	60-79	91	9	140
	80-	100	0	22
Køn	Mand	92	8	155
	Kvinde	95	5	87
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	223
	Pårørende	100	0	14
Modersmål	Dansk	93	7	230
	Ikke dansk	100	0	10
Afsnit	Atromb	89	11	72
	Ekkoklinikken	100	0	28
	Hjerte- og BT-klinikken	89	11	37
	Iskæmiklinikken	96	4	46
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	59

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		92	8	119
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	-	-	2
	40-59	91	9	45
	60-79	93	7	67
	80-	-	-	4
Køn	Mand	90	10	86
	Kvinde	97	3	33
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	109
	Pårørende	100	0	8
Modersmål	Dansk	91	9	113
	Ikke dansk	100	0	6
Afsnit	Atromb	91	9	33
	Ekkoklinikken	94	6	17
	Hjerte- og BT-klinikken	89	11	18
	Iskæmiklinikken	90	10	21
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	93	7	30

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	39	22	13	23	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	13	38	25	25	8	2	
	60-79	29	43	21	7	14	1	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	26	42	16	16	19	2	
	Kvinde	25	25	50	0	4	1	
Skema udfyldt af	Patienten	20	45	20	15	20	3	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	29	38	19	14	21	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	Atromb	20	30	30	20	10	2	
	Ekkoklinikken	-	-	-	-	1	0	
	Hjerte- og BT-klinikken	20	60	20	0	5	0	
	Iskæmiklinikken	25	25	25	25	4	1	
	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		51	35	13	2	220	23
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	71	0	29	0	7	0
	40-59	36	44	16	5	64	6
	60-79	57	32	10	1	127	14
	80-	57	33	10	0	21	3
Køn	Mand	49	32	17	2	141	16
	Kvinde	54	39	5	1	79	7
Skema udfyldt af	Patienten	51	34	12	2	203	21
	Pårørende	55	36	9	0	11	2
Modersmål	Dansk	52	34	12	2	208	23
	Ikke dansk	40	40	20	0	10	0
Afsnit	Atromb	56	29	12	3	59	9
	Ekkoklinikken	50	27	23	0	26	5
	Hjerte- og BT-klinikken	51	43	3	3	37	2
	Iskæmiklinikken	40	48	12	0	42	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	29	16	2	56	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		29	64	6	2	173	37	36
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	0
	20-39	33	67	0	0	3	3	1
	40-59	25	61	8	5	59	9	4
	60-79	33	63	4	0	94	21	26
	80-	13	81	6	0	16	4	5
Køn	Mand	30	64	5	1	116	18	23
	Kvinde	26	63	7	4	57	19	13
Skema udfyldt af	Patienten	29	65	6	1	161	33	33
	Pårørende	22	56	0	22	9	3	1
Modersmål	Dansk	30	63	6	2	163	37	33
	Ikke dansk	11	78	11	0	9	0	1
Afsnit	Atromb	28	60	9	2	53	7	9
	Ekkoklinikken	25	60	10	5	20	2	9
	Hjerte- og BT-klinikken	17	74	4	4	23	9	8
	Iskæmiklinikken	39	61	0	0	33	8	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	66	5	0	44	11	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		53	47	246
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	33	67	6
	40-59	62	38	73
	60-79	53	47	139
	80-	37	63	27
Køn	Mand	54	46	158
	Kvinde	50	50	88
Skema udfyldt af	Patienten	52	48	227
	Pårørende	46	54	13
Modersmål	Dansk	52	48	235
	Ikke dansk	78	22	9
Afsnit	Atromb	55	45	67
	Ekkoklinikken	35	65	34
	Hjerte- og BT-klinikken	56	44	39
	Iskæmiklinikken	62	38	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	49	59

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		36	62	2	0	125	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	2	0	
	40-59	36	64	0	0	44	0	
	60-79	36	61	3	0	70	0	
	80-	33	67	0	0	9	0	
Køn	Mand	35	63	2	0	83	0	
	Kvinde	38	62	0	0	42	0	
Skema udfyldt af	Patienten	36	62	2	0	114	0	
	Pårørende	33	67	0	0	6	0	
Modersmål	Dansk	36	62	2	0	118	0	
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	0	
Afsnit	Atromb	24	76	0	0	34	0	
	Ekkoklinikken	36	64	0	0	11	0	
	Hjerte- og BT-klinikken	32	64	5	0	22	0	
	Iskæmiklinikken	50	50	0	0	28	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	57	3	0	30	0	

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		35	60	4	0	248
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	29	57	14	0	7
	40-59	42	51	6	1	72
	60-79	34	62	4	0	145
	80-	26	74	0	0	23
Køn	Mand	36	59	4	1	160
	Kvinde	33	63	5	0	88
Skema udfyldt af	Patienten	34	61	4	0	230
	Pårørende	38	62	0	0	13
Modersmål	Dansk	36	60	4	0	236
	Ikke dansk	30	60	10	0	10
Afsnit	Atromb	26	64	9	1	70
	Ekkoklinikken	30	67	3	0	33
	Hjerte- og BT-klinikken	34	61	5	0	38
	Iskæmiklinikken	49	49	2	0	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	60	2	0	60

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		31	61	7	1	263
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	14	71	14	0	7
	40-59	35	52	10	3	77
	60-79	33	61	6	0	151
	80-	11	85	0	4	27
Køn	Mand	34	59	5	1	166
	Kvinde	26	64	9	1	97
Skema udfyldt af	Patienten	32	61	7	1	244
	Pårørende	23	62	15	0	13
Modersmål	Dansk	32	60	6	1	251
	Ikke dansk	10	70	20	0	10
Afsnit	Atromb	31	58	10	1	78
	Ekkoklinikken	26	63	11	0	35
	Hjerte- og BT-klinikken	35	58	8	0	40
	Iskæmiklinikken	28	65	2	4	46
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	63	3	0	64

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		45	53	3	0	38	12	202
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	0
	20-39	33	67	0	0	3	0	4
	40-59	50	50	0	0	12	6	57
	60-79	47	53	0	0	17	4	126
	80-	20	60	20	0	5	2	15
Køn	Mand	48	52	0	0	23	5	132
	Kvinde	40	53	7	0	15	7	70
Skema udfyldt af	Patienten	40	60	0	0	30	11	192
	Pårørende	67	17	17	0	6	0	7
Modersmål	Dansk	46	51	3	0	35	10	195
	Ikke dansk	33	67	0	0	3	2	5
Afsnit	Atromb	36	64	0	0	11	4	58
	Ekkoklinikken	25	75	0	0	8	1	24
	Hjerte- og BT-klinikken	60	40	0	0	5	0	33
	Iskæmiklinikken	75	25	0	0	4	5	36
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	40	10	0	10	2	51

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		29	60	9	1	136	126	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	0	100	0	0	1	6	
	40-59	34	56	10	0	41	36	
	60-79	30	58	9	3	79	73	
	80-	14	79	7	0	14	11	
Køn	Mand	31	57	11	1	83	83	
	Kvinde	26	66	6	2	53	43	
Skema udfyldt af	Patienten	26	62	10	2	125	118	
	Pårørende	56	44	0	0	9	4	
Modersmål	Dansk	30	60	9	2	131	119	
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	5	
Afsnit	Atromb	17	71	10	2	41	36	
	Ekkoklinikken	25	70	5	0	20	14	
	Hjerte- og BT-klinikken	28	61	11	0	18	22	
	Iskæmiklinikken	23	58	15	4	26	22	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	42	3	0	31	32	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		59	14	17	10	226	33
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	50	25	25	0	4	3
	40-59	54	18	18	10	71	5
	60-79	64	10	15	11	132	17
	80-	50	28	22	0	18	8
Køn	Mand	58	12	19	11	146	18
	Kvinde	61	18	14	8	80	15
Skema udfyldt af	Patienten	58	14	18	10	208	31
	Pårørende	62	23	15	0	13	1
Modersmål	Dansk	59	14	16	10	215	31
	Ikke dansk	50	13	38	0	8	2
Afsnit	Atromb	54	10	21	16	63	11
	Ekkoklinikken	56	8	24	12	25	8
	Hjerte- og BT-klinikken	53	17	22	8	36	4
	Iskæmiklinikken	62	19	11	9	47	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	16	13	4	55	9

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.

Atromb

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
2	Jeg syntes i det hele taget at have fået en god og fyldestgørende behandling og næsten ingen ventetid og hurtig besked med det, jeg havde været til. I det hele taget en god oplevelse.	Godt
3	Allerførste gang jeg og min kone var der, kom vi i samtale i et lille rum. De andre gange foregik det på gangen eller i venteværelset.	Godt
5	Ved min afsluttende lægesamtale bekymrede det mig, at han ikke tog notater under vores samtale. Han har åbenbart også glemt aftalen om at henvise mig til andet sygehus for en raffineret CT-scanning, som man ikke kan udføre på Skejby.	Dårligt
7	Der er meget stor forskel på den lægelige kompetence ved hvert enkelt besøg. Det varierer fra godt til dårligt. Nogle gange kan jeg ikke rigtig på svar på mine spørgsmål. Hvis det var muligt ville et tættere samarbejde med AHA måske kunne give mig svar på nogle spørgsmål. Kun de vigtigste naturligvis. Ellers er der en venlig og imødekommende atmosfære på klinikken.	Intet svar
8	Synes ikke, at jeg har fået tryghed fra ambulatoriet efter en meget voldsom blodprop-oplevelse. Der har også været rigtig mange modstridende oplysninger fra de forskellige hospitaler, ville helst have fortsat på Skejby Sygehus, hvor jeg blev behandlet efter akut indlæggelse på Kommunehospitalet. Men kunne ikke selv bestemme p.g.a. bopæl.	Dårligt
9	Har mødt stor imødekommenhed og har følt, at personalet er kompetente. Derfor en god oplevelse.	Godt
14	Ventetiden ok i starten, men et måleinstrument viste sig ikke at virke - og så blev der ventetid, desværre. Ellers fin behandling.	Virkelig godt
16	Smilende, muntert, venligt.	Virkelig godt
17	Få ændret en dato til en dato, hvor pårørende kunne uden problemer.	Virkelig godt
18	Meget nærværende og professionelle.	Virkelig godt
22	Mangler parkeringspladser.	Godt
23	Har en gang prøvet at tilbringe tre timer i venteværelset for en samtale, der kunne være foretaget på telefon. Mangler stadig forklaring på, hvad sygehuset undersøger, og hvad jeg selv kan gøre for eventuelt at forbedre resultatet. Måske blive medicinfri.	Dårligt
24	Meget fint, at jeg straks efter ambulatoriebesøg kunne starte døgnblodtryksmåling. Dette var ikke oprindeligt planlagt.	Godt

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












	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Mine papirer var blevet væk, derfor var der ventetid.	Godt
	4	Den læge, jeg skulle ind til, var syg, og det blev jeg først orienteret om efter tre timer. Der er alt for mange skiftende læger. Jeg tror, det vil spare tid med en gennemgående læge - både for lægen og patienten.	Godt
	5	Det er træls at sidde på gangen og høre andres sygehistorie - ligesom det er træls for andre mennesker at lytte til min.	Dårligt
	6	Som patient iscenesættes man på en uklar måde. Det er vist nok irriterende forkert, når jeg flere gange har meldt min ankomst.	Dårligt
	10	Ifølge ventelisten 4 uger - ventetiden blev ca. 13 uger.	Godt
	12	Ved indkaldelse til børnelægeklinik bliver jeg gjort opmærksom på evt. ventetid.	Intet svar
	20	Det virker fabriksagtigt at få taget blodtryk i venteværelset.	Godt
	24	Jeg kunne af personlige grunde ikke møde til den planlagte tid, men aftalte så telefonisk på kontaktnummeret et par dage før, at jeg bare skulle møde op lidt senere på dagen. Når man møder i venteværelset, bliver man på skilte informeret om bare at sætte sig, hvilket jeg gjorde. Personalet var ikke klar over, at jeg nu var mødt, hvorfor ventetiden blev temmelig lang, inden jeg fik kontakt med personale. Foreslår, at man skal melde sig, når man ankommer.	Godt

Atromb

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



	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Alt for forskellige læger.	Godt
	5	Det viste sig, at jeg ikke tilhørte målgruppen for operationen, da jeg ikke havde nedsatte funktioner.	Dårligt
	13	Fik først medicin, der forværrede problemet derefter - efter nogle dage og afhentning af ambulance - en "rigtigere" medicin, som siden har løst problemet.	Godt
	19	Medbragt fra speciallæge, bortkommet.	Godt

Atromb**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Top professionelt! Amtssygehuset burde UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER lukkes/flyttes til Skejby! Det kan kun blive tilbagegang på alle fronter og for alle parter!	Virkelig godt
	3	Jeg blev virkelig rigtig godt oplært i brugen af at behandle mig selv med Innohep.	Godt
	4	Der bør være en gennemgående læge - hvis han/hun er syg så hellere en ny tid. Det er træls med en ny læge. Der kan lettere ske fejl ved lægeskift.	Godt
	5	Jeg blev afsluttende visiteret til CT-scanning på andet sygehus, da Skejby ikke selv har de nødvendige CT-scannere. Det har man vidst efterfølgende glemt, jeg har i hvert fald ikke hørt noget endnu.	Dårligt
	6	Det bør kunne gøres bedre.	Dårligt
	10	Jeg mener ifølge aftale med læge, at jeg ville få skriftlig information, hvilket jeg ikke har fået.	Godt
	11	Der har absolut ikke været noget at sige forløbet på. Jeg har fået en fin behandling af venligt og dygtigt personale.	Virkelig godt
	15	Jeg har kun haft én kontaktperson.	Virkelig godt
	16	Alt OK!	Virkelig godt
	18	Uhyre meget sikkert personale - og behandling.	Virkelig godt
	21	Jeg er forsøgspatient. De sygeplejersker og laboranter kan ikke få ros nok. De har virkelig styr på det.	Intet svar

Atromb

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	For mange skiftende læger. Der bør være en gennemgående læge.	Godt
	5	De ansatte virker umiddelbart engagerede. Dette engagement falder i takt med, jeg tilsyneladende falder udenfor målgruppen for denne behandling.	Dårligt






Ekkoklinikken

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
2	Ville meget hellere behandles på Skejby, hvor jeg gik i en periode i 2008. Der var det altid det samme team, der mødte mig. Den afdeling, jeg taler om, er ambulatorium B og i dag AK-center, som jeg stadig hører under.	Dårligt
3	Ved mit andet besøg i venteværelset blev jeg kontaktet af en ansat, som skulle måle mit blodtryk, inden jeg skulle ind til lægen. Hun talte højlydt og spurgte til, hvordan jeg havde det og omtalte mit blodtryk. De øvrige i venteværelset kunne høre alt, og det, synes jeg, er helt urimeligt, hvorfor jeg heller ikke svarede udførligt på hendes spørgsmål.	Godt
4	Ja, hold åbent fredag. Jeg går ind for et godt, offentligt sygehus i stedet for privatisme, men når man lukker fredag.	Godt
5	De kunne have en medarbejder, som kunne spørge patienterne, om du vil have noget at drikke, når de sidder og venter på at blive behandlet, for der er vel nogen, som ikke helt er så glade for at tage selv.	Virkelig godt
8	Indtil jeg blev tilknyttet en "fast" læge, var det altid en ny, jeg skulle snakke med, hver gang jeg kom, og de havde hver deres mening omkring min medicinering/behandling, hvad der gjorde mig rimelig stresset og utryg.	Dårligt
10	Dejligt er det, at man dagen efter undersøgelsen modtager brev med ny undersøgelsesdato, hvilket bevirker, at man ikke føler sig "glemt" i systemet.	Virkelig godt
11	De tager hånd om behandlingen hele vejen.	Virkelig godt

Ekkoklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Var indkaldt til undersøgelse i forbindelse med indlæggelse og efterfølgende operation, og i forbindelse med forundersøgelse af læge NN beordrede han denne undersøgelse. Mit fokus lå på dette tidspunkt på, om jeg kunne blive opereret i samme uge, så derfor husker jeg ikke så klart alle detaljer i forbindelse med undersøgelsen, blot svaret efter undersøgelsen som viste: der intet var i vejen for, at jeg kunne blive indlagt og blive opereret efterfølgende.	Godt
 2	Venteværelset er virkelig kedelig, ingen nyere bøger eller blade.	Dårligt
 5	Jeg synes da, at der var fint, men når man sidder derinde, og når der også sidder andre mennesker der, så kan det nogen gange godt være lidt træls at sidde der med nogen mennesker, som bare viser, at de ikke kan lide en på grund af, at jeg er udlænding. Og det sker ikke bare i ambulatoriet, men også mange andre steder.	Virkelig godt
 7	På mit første besøg på medicinsk kardiologisk afdeling fik jeg en rigtig god behandling. Fik taget EKG, blodprøver og scanning af hjertet. Jeg kunne henvende mig til en sygeplejerske, hvis jeg fik det ringere, og det benyttede jeg mig af. Var også til lægesamtale og undersøgelse af den flinke læge.	Virkelig godt
 9	Et meget venligt personale.	Godt


Ekkoklinikken

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
	6	EKG manglede i journal.	Godt


Ekkoklinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Jeg fik udskrevet noget medicin, og jeg følger jo rådene. Der står intet på medicinen om mavestop, og ringer fredag, men der er der lukket.	Godt








Ekkoklinikken

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

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	8	Det er sket, jeg er gået derfra med nogle tvivlsspørgsmål, som der ikke har været tid til at få drøftet.	Dårligt






Hjerte- og BT-klinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Vanskeligheder med at komme igennem telefonisk til afdeling/lægesekretær med henblik på generelle spørgsmål og ændring af tid. Det kunne være en god ide med mailadresse. Men jeg er generelt yderst tilfreds med den behandling, jeg har fået af både læge og sygeplejersker. Højt fagligt niveau og omsorg for patienten. Stor venlighed og imødekommenhed.	Virkelig godt
	5 Flot, at samme læge har fulgt hele forløbet.	Godt
	6 Lægerne er meget kompetente i forhold til undersøgelse og behandling. Føler mig tryk ved dem!	Virkelig godt
	7 Venligt og smilende personale. Meget omhyggelig læge, der gav sig god tid.	Virkelig godt
	8 Meget sødt og imødekommende personale. Følte, at jeg var i gode hænder, og at der blev taget godt hånd om netop mig. En rigtig god oplevelse.	Godt
	11 Ny læge hver gang gør, at hele journalen skal læses, før de har nogle råd.	Godt
	12 MENNESKELIG kontakt er meget, meget vigtigt.	Intet svar



Hjerte- og BT-klinikken

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Uafbrudt venlighed, tålmodighed.	Virkelig godt
	3	Det er nogle søde sygeplejersker, der er gode til at informere om forløbet og er venlige og smilende.	Virkelig godt
	6	God instruktion.	Virkelig godt
	10	Ved sidste besøg var der ingen ventetid.	Godt
	12	Som alle andre steder i dag er vi jo bare et nummer- kan bedre lide personlig kontakt i steder for at sidde og holde øje med et nummer.	Intet svar






Hjerte- og BT-klinikken

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
	11	Ordineret medicin, som ikke virker. Lavet om for så at få den første medicin igen.	Godt
	13	Mødt forgæves.	Godt




Hjerte- og BT-klinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Lidt bedre oplysning til den praktiserende læge.	Virkelig godt
	6	Meget tilfredse.	Virkelig godt
	9	På de cirka seks besøg i ambulatoriet har jeg aldrig haft den samme læge. Hver gang en ny læge.	Godt
	11	Fik medicin af læge, det blev jeg dårlig af - så blev det lavet om. Så fik jeg en ny læge, som absolut mente, jeg skulle have det første. Har fået nr. 2 medicin efter nok en ny læge.	Godt
	12	Samtale med læge - ca. hvert halve år - følte ikke, de er forberedt - OG, så er det aldrig den samme læge. Jeg føler lidt, det er en "sludder for en sladder".	Intet svar

Hjerte- og BT-klinikken

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Jeg kan sige, at jeg har fået god behandling, og har følt mig tryk ved hvert besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
	12	Det er meget vigtigt at føle sig godt tilpas ved enhver henvendelse på ambulatoriet og ikke mindst sygehuse!!!	Intet svar
	13	Dygtig læge. De første to år havde jeg den samme kontaktperson, som modtog mig. Nu virker det mere flydende, bl.a. har jeg mødt nogle gange, hvor lægen ikke var der, og de havde glemt at sende afbud. Første gang havde jeg fået indkaldelse, hvor der slet ikke var nogen tid.	Godt

Iskæmiklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg har lyst til at afkrydse i et ikke-eksisterende felt mellem "godt" og "virkeligt godt".	Godt
2	Sørge for at tjekke, at den patient, der står i døren, også er den, der står på skærmen. Når man spørger "hvordan går det?", så har man også reelt interesse i at høre om det.	Dårligt
3	Personalet opførte sig yderst venligt og imødekommende. Oplyse om vanskeligheder med at finde p-plads på sygehuset.	Virkeligt godt
4	Jeg har fået en god og grundig forklaring på problemerne og er helt tilfreds med forløbet.	Godt
6	Har altid været meget glad og tryk ved at komme der.	Virkeligt godt
7	Jeg syntes, det var flot, der var stillet brød frem den første dag, jeg mødte op. Fik en personlig kontaktperson, jeg blev klemt ind, da jeg havde et afbud.	Virkeligt godt
8	Jeg følte mig i centrum, da jeg var i ambulatoriet, og det skal de have stor ros for.	Virkeligt godt
9	Især har jeg været yderst tilfreds med Skejby Sygehus/Kommunehospital og Amtssygehus undtagen på Amtssygehuset sidste gang (lægen).	Virkeligt godt
10	Personalet på sygehuset var meget empatisk og medmenneskeligt, det gør, at man bliver tryk ved indlæggelsen.	Virkeligt godt
12	Ambulatoriet har gjort det virkelig godt. Samlet indtryk: Noget bedre end man læser om i avisen/fjernsyn.	Virkeligt godt
13	Personalet er meget informative og virker professionelle. Jeg kunne godt tænke mig, at der følges mere op fra diætisten. Rigtig god behandling generelt fra personalet.	Godt
16	Sygeplejerskens og lægens håndtering af tilfældet med en anden læges fejl virkelig god. Nye læger ved hvert besøg virkelig dårligt.	Godt
17	Det fungerede fint med at komme ind på et afbud, så det hele blev fremrykket.	Godt
19	Mindre ventetid, men er også klar over at lægen kan blive forsinket af indlagte patienter. Men der er generelt megen ventetid på sygehuset.	Godt
20	Alt i alt fremragende. Eneste anke: Tit meget lang ventetid, når man skal hjem.	Virkeligt godt

Iskæmiklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Jeg blev henvist fra min læge efter indlæggelse.	Virkelig godt
7	Jeg syntes, personalet var søde og rare, og fortalte hvad der skulle foregå.	Virkelig godt
9	Sidste gang: virkelig dårligt inde ved lægen. Ingen ventetid.	Virkelig godt
10	Det har været godt i det hele taget. Men jeg vil rose personalet på sygehuset for deres god indsats og god behandling og ikke mindst, altid med smil på læben.	Virkelig godt
11	Usædvanligt at der var mellem 30 og 60 minutters ventetid. Jeg har tidligere besøgt ambulatoriet mange gange, og ventetiden plejer altid at være under 30 minutter.	Virkelig godt
14	Det følte en anelse usikkert, at man bare skulle sætte sig i venteværelset, som der stod på papiret. Jeg havde mere lyst til at melde mig ved en skranke :-)	Virkelig godt
15	Jeg ventede to timer - havde fået at vide, der var ventetid, men ikke hvor længe - jeg var fastende.	Godt
17	Jeg undrede mig over, at der blev taget blodtryk i venteværelset. Det kan til nød gå, men at sygeplejersken direkte spørger til min tilstand i andre patienters påhør, finder jeg meget uetisk og generende.	Godt
21	Virkelig god.	Godt

Iskæmiklinikken

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
	1	Blodprøve(r) hvor glasset var gået itu.	Godt
	5	Forkert journal.	Godt
	16	Uforberedt læge.	Godt




Iskæmiklinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Læge, der nærmest skældte mig ud over, at jeg ville fortælle om mine symptomer, over at jeg ikke selv kunne huske mine "tal" fra forrige besøg - kaldte mig "John", selvom det ikke er mit navn. Dernæst viste det sig, at den forkerte journal var på "skærmen". Hun skældte så ud "på det dårlige system". Ville så pludselig godt ordinere medicin, da hun så den rigtige journal. Begyndte så at undskylde - men det var for sent. Måtte efterfølgende gå til egen læge - med nye prøver. Fik derefter ordineret stærkere medicin. Jeg var rystet og grædefærdig efter den behandling, jeg fik på Amtssygehuset.	Dårligt
7	Jeg syntes, forløbet var positivt med et personale, der var til for mig og ikke omvendt.	Virkelig godt
10	Jeg følte, at der blev taget vare på mig, altid glade personaler, der er gode til at informere mig om forløbet løbende.	Virkelig godt
12	Mere information om medicinen.	Virkelig godt
13	Synes ikke, rygestopklinikken er særligt godt fungerende. Det virker mere som en reklameklinik for nikotinprodukter. Samtalerne gik mest på, hvad de forskellige producenter kunne tilbyde og ingen information om skadevirkninger. Kunne godt virke som jobskabelse for en person.	Godt
16	Ved fem undersøgelser/kontrolbesøg fem forskellige læger, heraf en udenlandsk læge, der overhovedet ikke vidste, hvad han talte om.	Godt
18	Bliver behandlet meget godt.	Virkelig godt
22	Jeg er meget glad for at kunne samtale med den samme læge, hver gang jeg kommer i ambulatoriet. Det giver mere tryk.	Virkelig godt

Iskæmiklinikken

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


		Patientens samlede indtryk
	ID 2 Kommentar I mit hoved er et besøg sådan her: 1) Modtagelse/information 2) Prøvetagning og 3) Konsultation. Hvad angår 1 og 2 har jeg ikke noget at klage over. Hvad angår 3 - den læge jeg sidst var i kløerne på, håber jeg aldrig, at jeg skal være i rum med mere.	Dårligt
	15 Jeg mener, at 24 timer er for kort tid, man kan henvende sig til hospitalet.	Godt
	17 Det ville være dejligt med en skriftlig vurdering af forløbet/årsagen til undersøgelsen. Her bagefter er det svært at huske, hvad der blev sagt. Jeg regner med, at der er sendt journal til egen læge, men har ikke været der siden.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De tilknyttede sygeplejersker, jeg har været tilknyttet i de år det projekt har været, har alle været yderst kvalificerede.	Virkelig godt
4	Alt var GODT.	Virkelig godt
5	Under indlæggelsen kan maden ønskes fra et mindre køkken og ikke fra det store centrale køkken i Risskov.	Godt
6	Ambulatoriet kunne gøre noget bedre ved at tilknytte en kontaktperson ved alle henvendelser så godt som muligt. Dette vil bevare kontinuitet, bedre forståelse i patientens forløb og ikke mindst tid ved hver kontakt.	Dårligt
7	Man kommer ind efter hvor travlt, der er.	Virkelig godt
8	De var søde, så kun godt.	Godt
10	De har været rigtig gode til at lytte efter mine symptomer og handle ud fra det, bl.a. med at forklare hvad symptomerne betyder og sende mig til videre undersøgelser.	Godt
11	Ved godt, personalet har travlt og mangler medarbejdere. Men jeg har under disse omstændigheder været nogenlunde tilfreds, dog kan jeg ikke lide, at man får anvist en tid og først kommer til ½ time senere, samt at samtale med læge efter undersøgelse har for lang ventetid.	Godt
14	Jeg fik ingen klar melding om, hvorfor det var nødvendigt at foretage videre hjerteundersøgelse på Skejby.	Godt
15	Personalerne er virkelig flinke. Især dem, man har som faste kontaktpersoner.	Godt
16	Det var godt at lægen sendte mig derop!	Virkelig godt
17	Jeg oplevede en god og venlig stemning på de involverede afdelinger og er generelt tilfreds, men kunne godt ønske en hurtigere færdig behandling.	Godt
18	Jeg havde sådan en tid, hvor jeg kom efter normal arbejdstid. Der var kun lægen og jeg. Det tog kun en halv time. Super effektivt - både for lægen og jeg. Bliv ved med det.	Virkelig godt
21	Det eneste, jeg vil klage over, er parkeringsforholdene, det var svært at komme til at parkere, om jeg kom tidligt eller senere på dagen, men det kan I jo ikke gøre for, der er nok ikke plads på grunden til flere parkeringspladser.	Virkelig godt
22	Er kommet på hospitalet flere gange og generelt været meget tilfreds med behandling.	Virkelig godt

Bilag 5

-  26 Da jeg fortsat kommer til kontrol på ambulatoriet, kan jeg sige, at jeg er utrolig glad for den behandling, jeg har fået, og fortsat får. TAK FOR DET!!! Virkelig godt







Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	De er altid enormt søde dernede!	Virkelig godt
6	Jeg synes, indkaldelsesbreve til ambulant besøg fungerede godt. Jeg synes, personalet burde informere patienterne, hvis der går mere end 15 minutters ventetid. Det vil give tryghed og fornemmelsen af, at jeg ikke er glemt.	Dårligt
8	Personalet var sødt.	Godt
9	En enkelt gang var ventetiden over 60 minutter pga. misforståelse imellem sygeplejerske. Ellers typisk under 30 minutter.	Godt
11	For lang tid fra undersøgelse til svar fra lægen.	Godt
12	Der var trangt, og flere måtte vente stående.	Virkelig godt
14	Jeg blev henvist til venteværelset, og efter ca. 20 minutter blev jeg kontaktet af en sygeplejerske, som beklagede, at hun havde glemt mig.	Godt
17	Jeg var godt tilfreds med den forholdsvis korte ventetid på henvisningsdagen til første mødedag, og jeg fik et godt indtryk og behandlingsforholdet.	Godt
19	Mødt af venlighed overalt.	Virkelig godt
21	Ventetiden føles altid lang, når man får datoen til det første møde, men jeg ville ikke benytte andre sygehuse med kortere ventetid, fordi det var nemmere for mig at tage til Århus.	Virkelig godt
25	Personalet glemte mig. Efter en time gjorde jeg opmærksom på min tilstedeværelse og så kom jeg ind til undersøgelse efter ca. 20 min. Jeg havde meldt min ankomst.	Virkelig godt
27	Ventetid pga. at blodtryk skulle måles.	Virkelig godt
28	Overordentlig hurtig og god kommunikation.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar	
	5 Store mængder medicin til flere uger, som separeres efter et par dage.	Godt
	11 Svar fra andet hospital.	Godt
	13	Godt
	15 Ved ikke, er blevet ordineret noget, som er taget fra mig igen?	Godt
	21 Blodprøven var blevet væk.	Virkelig godt




Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg havde en tid, hvor jeg skulle have svar på en undersøgelse, men det var svært at forstå lægen, der ikke var dansk. Det er ikke personen, men hun kunne godt tale bedre dansk.	Godt
3	Det er altid en positiv oplevelse. Og jeg føler virkelig, at det er vigtigt for personalet (på alle niveauer) at behandle mig venligt og kompetent og med respekt for mit eget ønske om at følge med og have indflydelse.	Virkelig godt
6	Samtalerne med nogle læger virker, som om de har for travlt, og har ikke sat sig ind i sagen. Lidt mere tid til samtalerne vil gøre mig mere tryk.	Dårligt
11	Resultat fra andet hospital skulle ligge i journalen, men blev under samtale med lægen hentet i sekretariat.	Godt
15	Jeg kan ikke forstå, at Århus forskellige sygehuse ikke bliver informeret om forandringer i min medicin. Bl.a. af Skejby. Jeg kan heller ikke forstå, at min egen læge ikke bliver orienteret om de blodprøver, jeg skal have taget på de forskellige afdelinger. Så jeg kan nøjes med at kontakte ham?	Godt
17	Et af formålene med undersøgelsen var at fastlægge, hvilken medicin jeg fremover skulle indtage. Jeg synes, det varede for længe med at få svar for på spørgsmål pga. af for lange pauser mellem de forskellige undersøgelser.	Godt
20	Alle tre læger forlader langtidsventende patienter for at gå til frokost. Dette efterlader patienter, der føler alt for ringe respekt!	Godt
21	Jeg har fået en god behandling af alle på sygehuset, både sygeplejersker, diætister og læger. Fik også tilbudt kaffe, the og frugt, mens vi ventede.	Virkelig godt
23	Det samlede undersøgelses- og behandlingsforløb har varet seks måneder. Med en bedre overordnet planlægning ville det med lethed kunne afvikles i løbet af en uge.	Godt
25	Jeg er generelt meget tilfreds med forløbet på både Århus Sygehus.	Virkelig godt
27	Altid godt behandlet!!	Virkelig godt
28	Engageret og imødekommende/hjælpsomt team. Usædvanlig god service. Svar på telefonopkald meget hurtigt mm.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	19	Topkarakter til hospitalet og personalet!	Virkelig godt
	21	Nej, jeg er godt tilfreds med det hele og vil gerne komme en anden gang, hvis det skulle blive nødvendigt.	Virkelig godt
	24	Det er rart, at tromboseklinikken nu har fast bopæl. Et lille ønske: At der ikke er så mange forskellige læger. Jeg besøger tromboseklinikken flere gange årligt.	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.