

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





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

**Hjertemedicinsk Afdeling B  
Skejby 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](mailto: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 .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	90
	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.<sup>1</sup>

### 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:	412
Besvarelser fra afdelingens patienter:	259
Afdelingens svarprocent:	63%

### 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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).

---

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

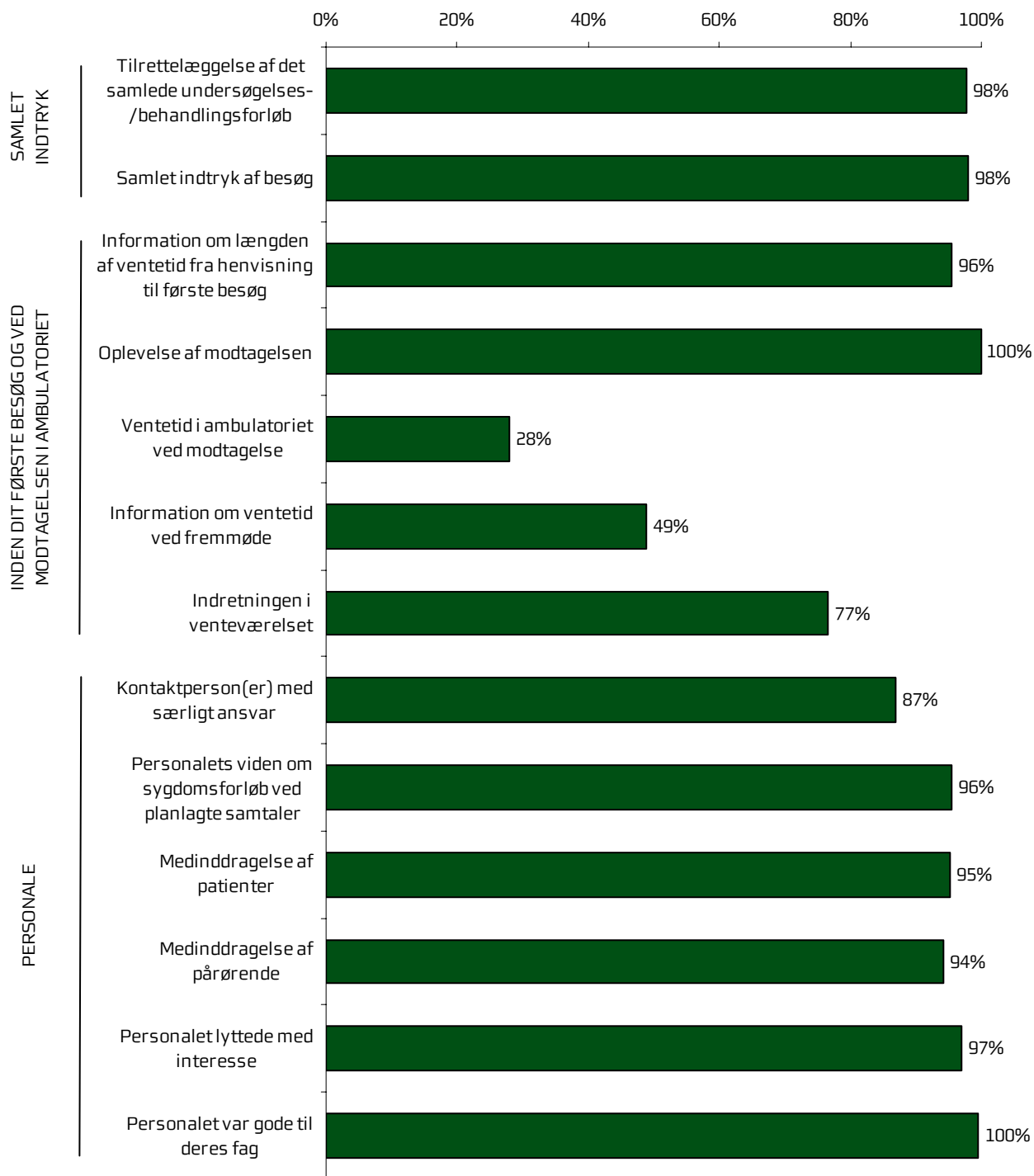


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

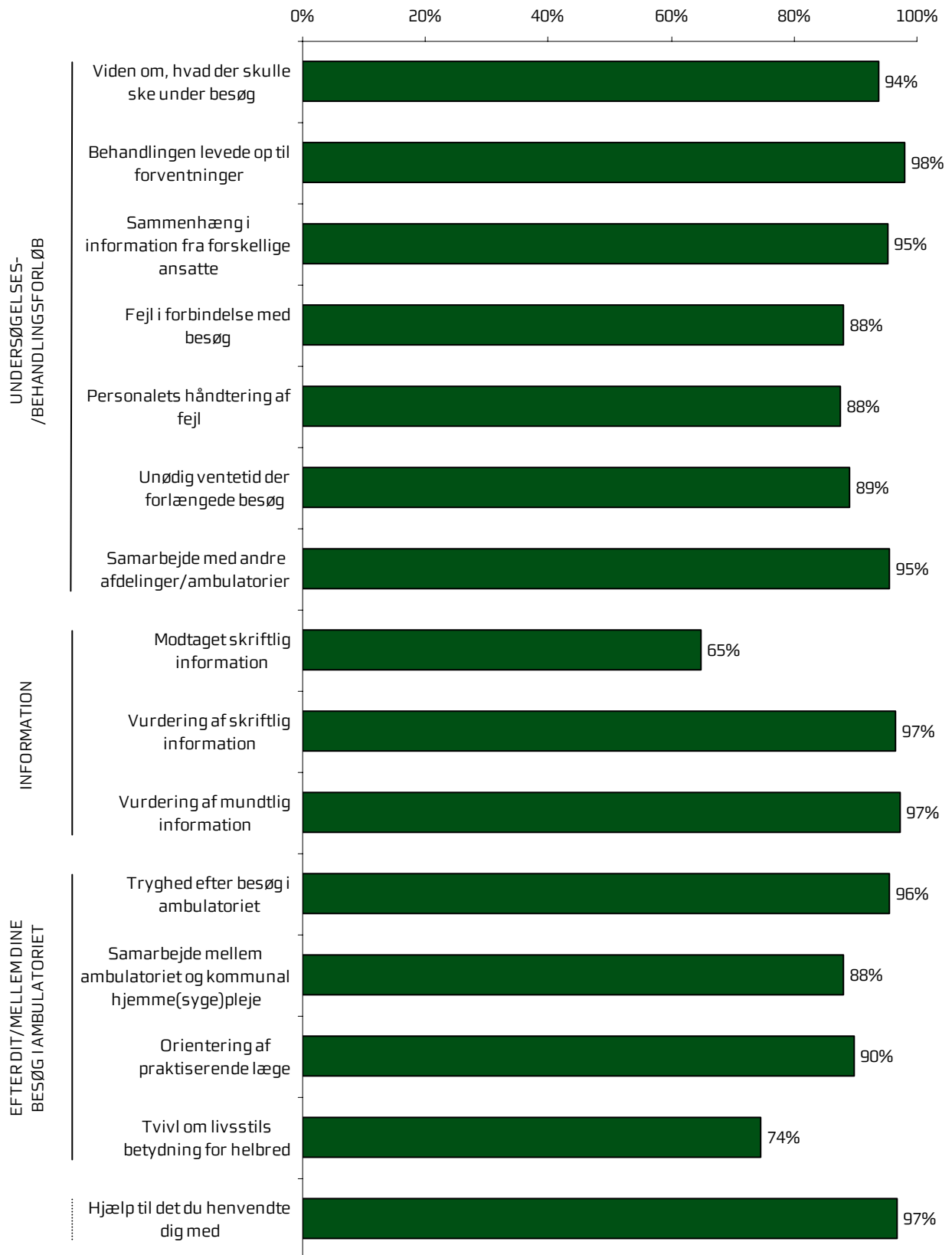
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>4</sup>

### 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?

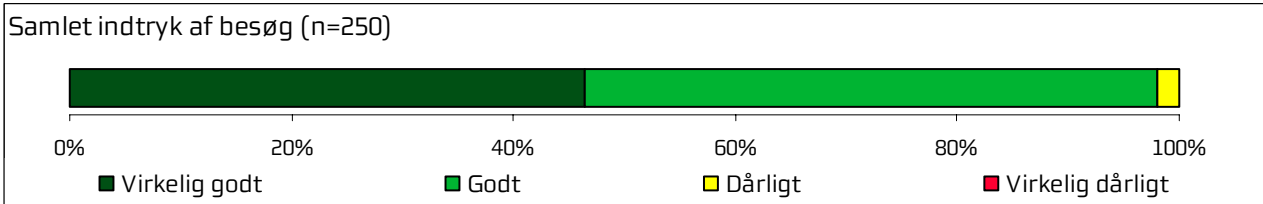
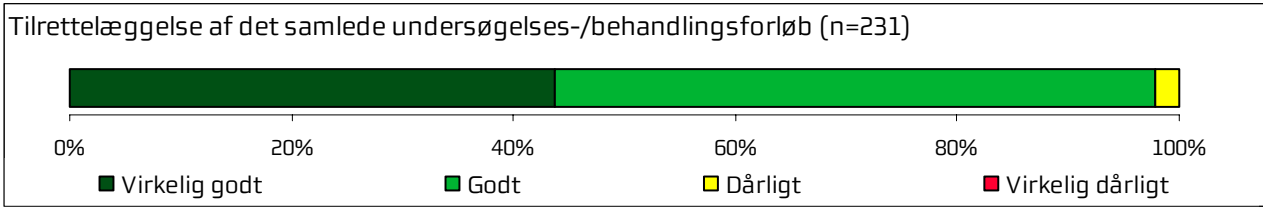
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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.

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

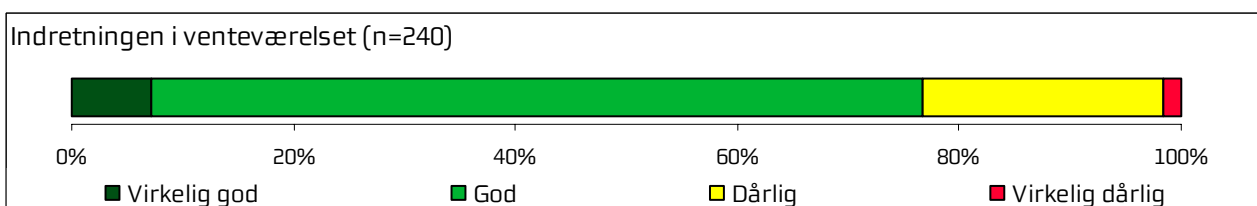
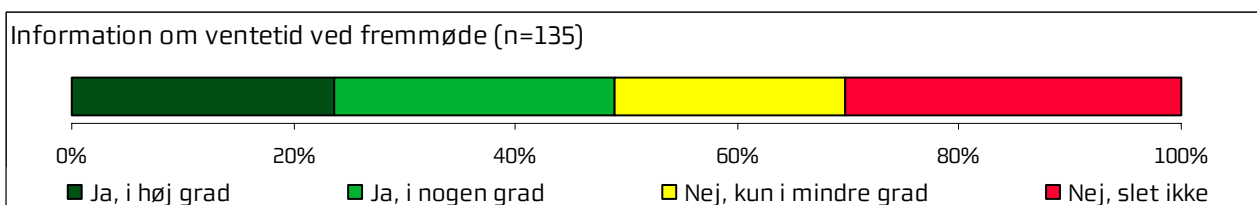
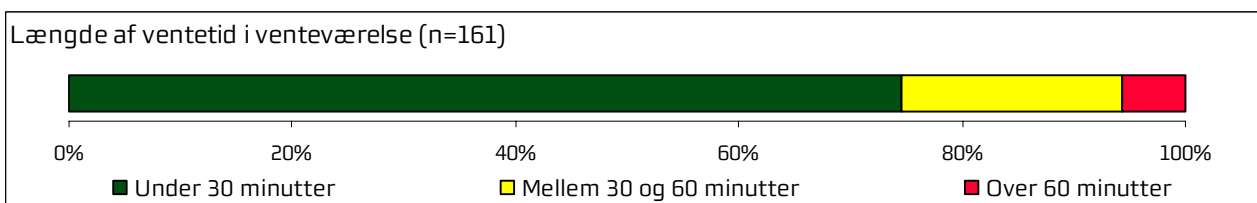
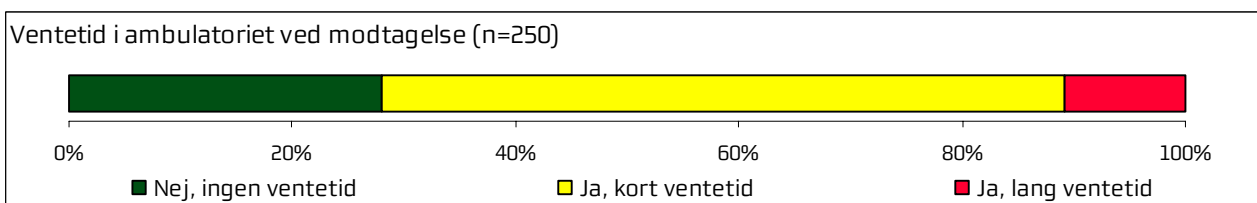
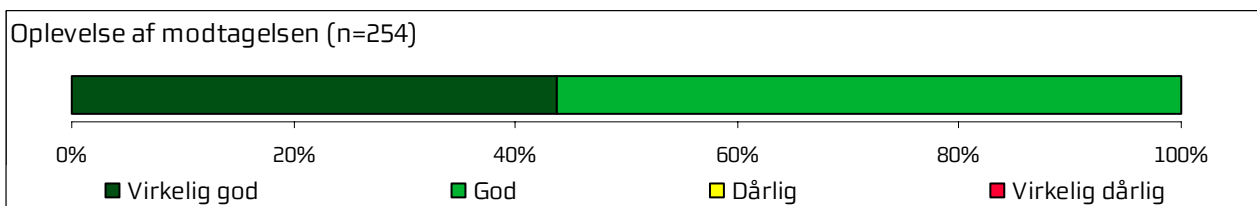
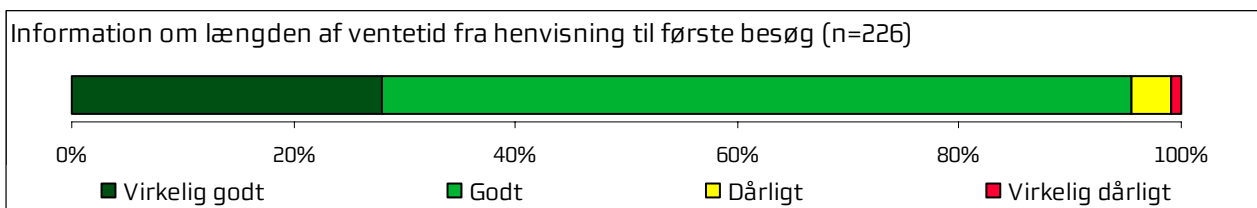




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	97%	94%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	95%*	96%

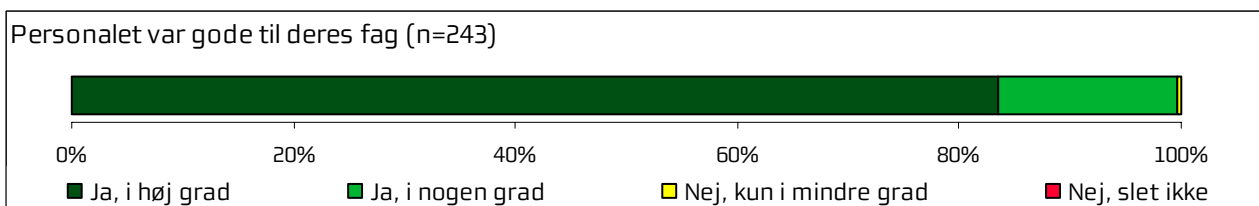
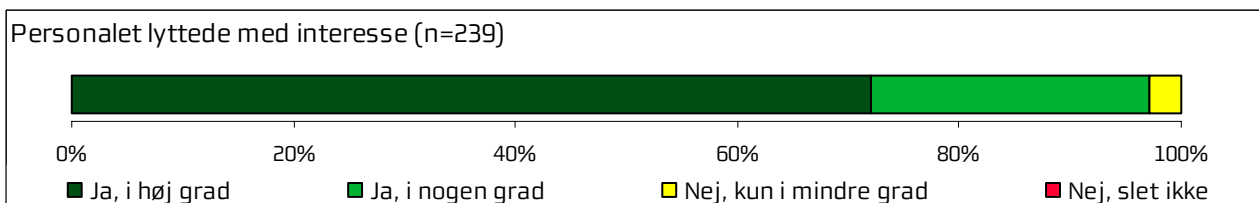
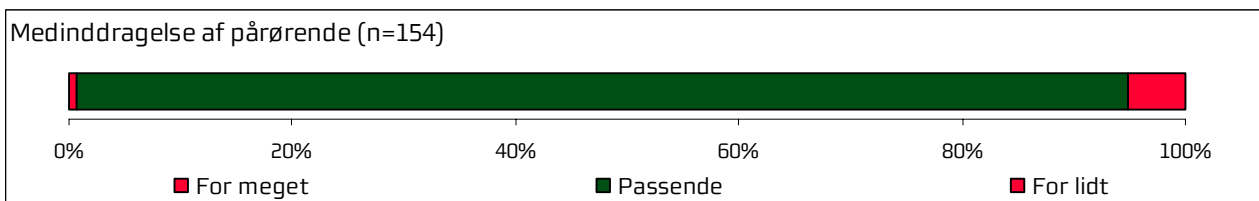
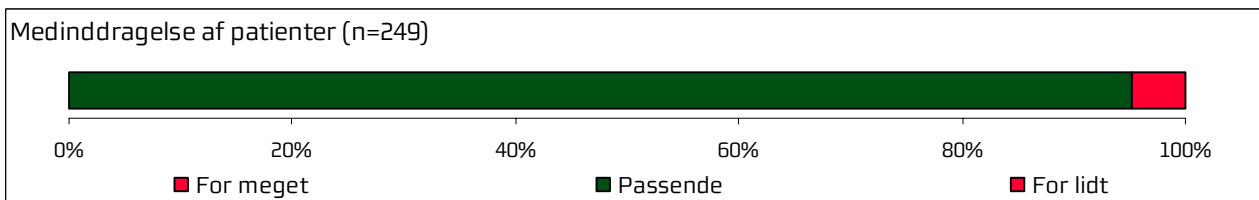
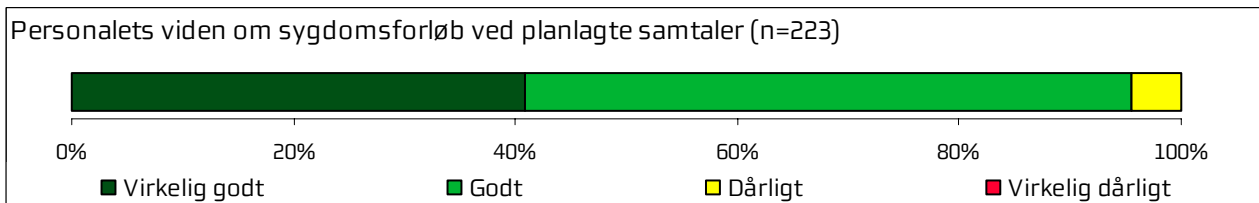
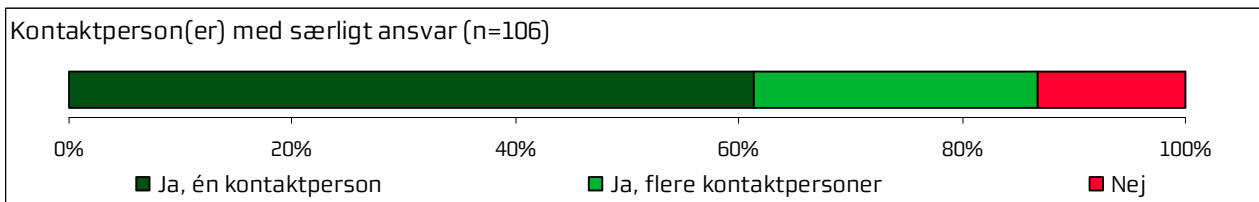
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	96%	-	-	94%	85%*	88%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	99%	97%*	98%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	28%	-	-	35%	17%*	25%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	49%	-	-	55%	29%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77%	-	-	91%*	82%	87%*

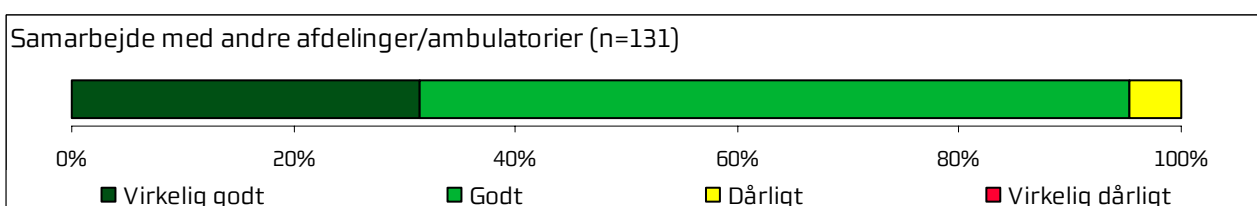
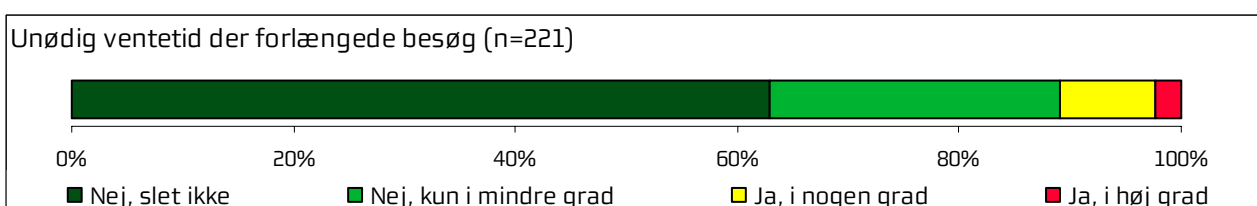
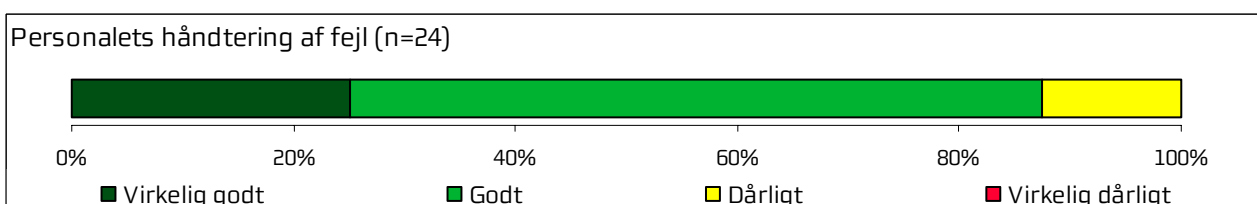
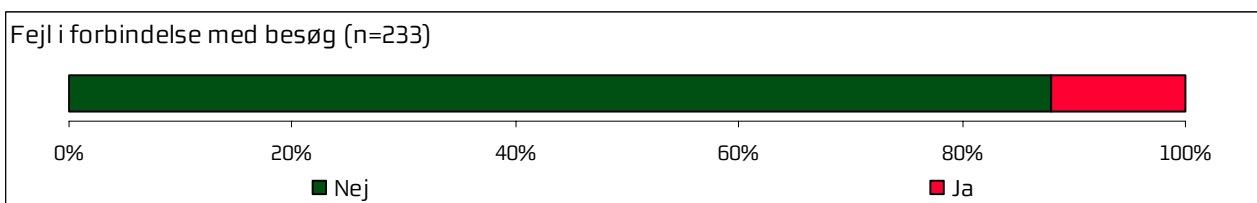
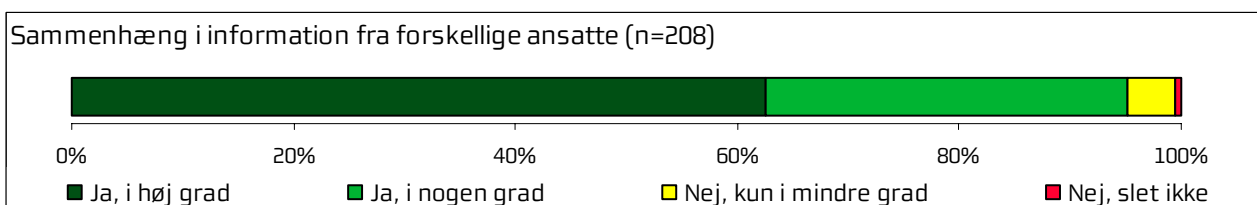
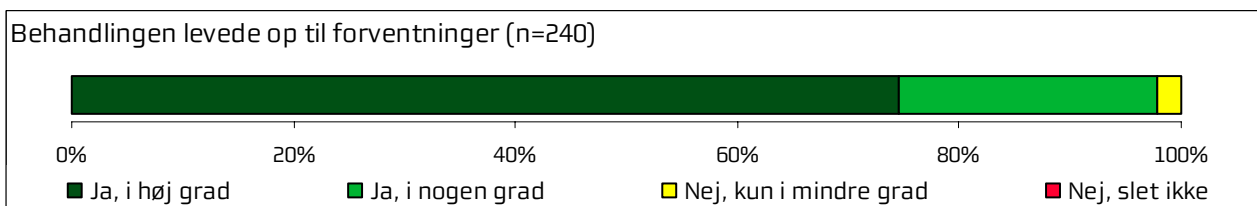
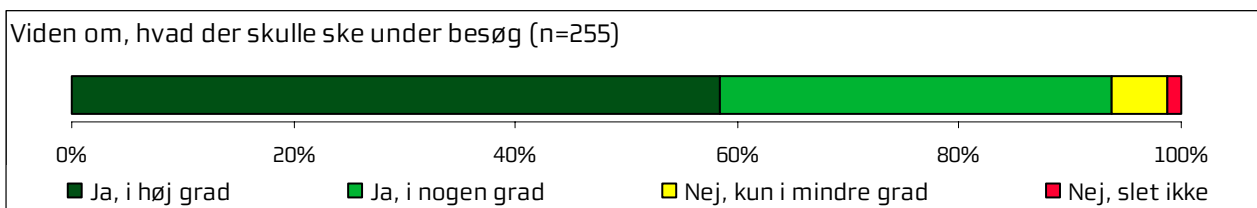
### 4.3 Personale



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?	87%	-	-	90%	76%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	94%	90%*	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	95%	90%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	94%	82%*	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	97%	94%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	99%	96%*	97%*

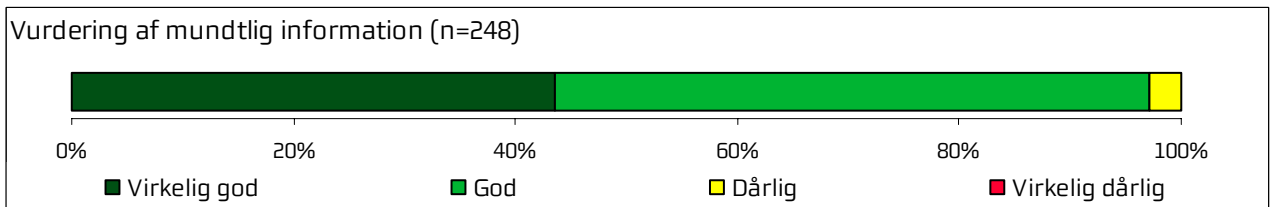
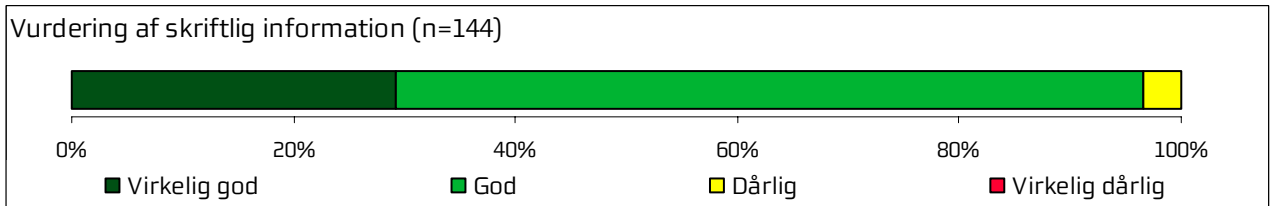
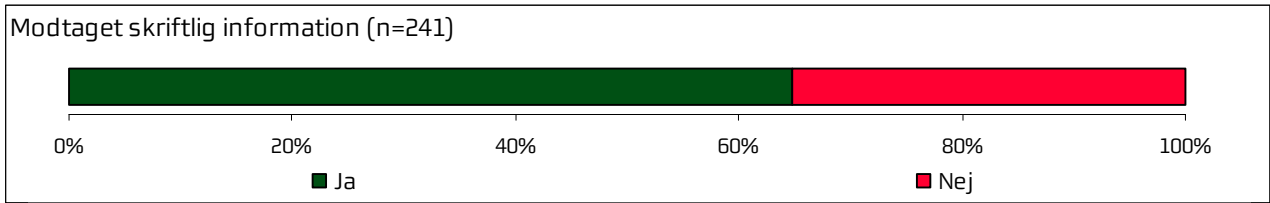
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	94%	-	-	93%	88%*	90%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98%	-	-	94%*	90%*	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	95%	90%*	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	89%	82%	86%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88%	-	-	84%	69%	77%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	89%	73%*	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	92%	86%*	89%*

### 4.5 Information

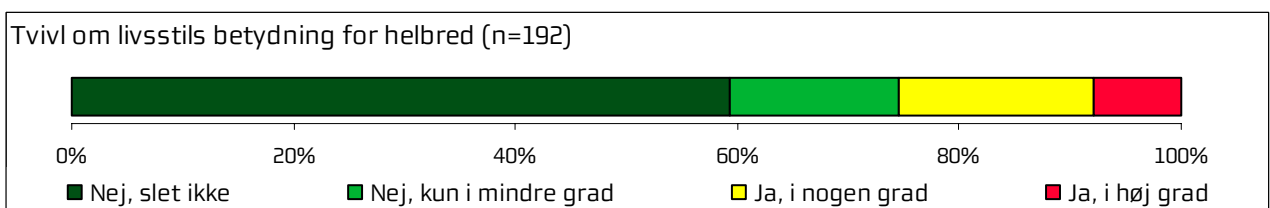
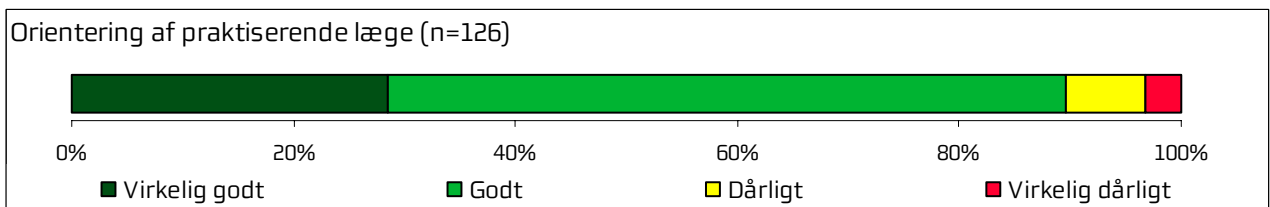
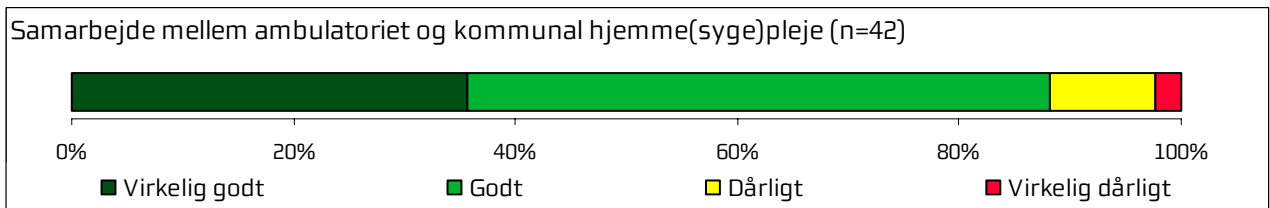
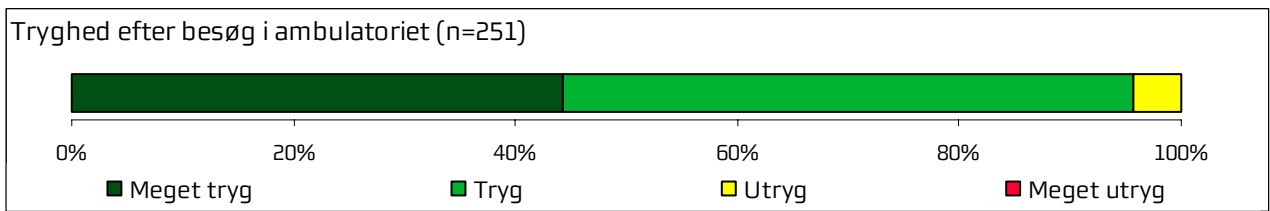




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	65%	-	-	75%*	47%*	58%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	94%	95%

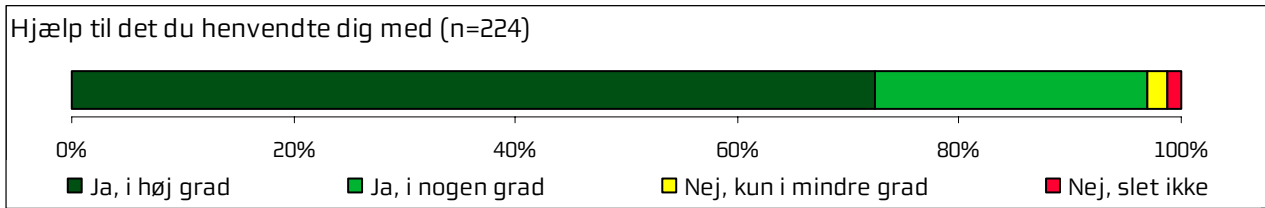
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	96%	-	-	93%	92%*	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	96%	84%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	91%	71%*	81%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	85%*	70%	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97%	-	-	96%	92%*	94%



## 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 besvarelsene 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"/>
			<b>Gå til spørgsmål 6</b>		<b>Gå til spørgsmål 6</b>
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"/>
<b>7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					

Lebenr.: &gt;&gt;lobnr.&lt;&lt;

### 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"/>

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

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	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"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

<b>30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b>	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"/>
<b>31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	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"/>
<b>33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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.<sup>5</sup> 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) 63 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-

---

<sup>5</sup> 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)		259	412
Køn	Mand	58%	55%
	Kvinde	42%	45%
Alder	0-19 år	10%	14%
	20-39 år	7%	12%
	40-59 år	28%	27%
	60-79 år	43%	35%
	80 år eller derover	11%	12%

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" <sup>6</sup>
"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" <sup>7</sup>
"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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste 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.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 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**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		259	100
Alder	<b>0-19</b>	27	10%
	<b>20-39</b>	19	7%
	<b>40-59</b>	72	28%
	<b>60-79</b>	112	43%
	<b>80-</b>	29	11%
Køn	<b>Mand</b>	149	58%
	<b>Kvinde</b>	110	42%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	224	89%
	<b>Pårørende</b>	27	11%
Modersmål	<b>Dansk</b>	247	97%
	<b>Ikke dansk</b>	7	3%
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	184	71%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	75	29%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		44	54	2	0	231	17	
Alder	<b>0-19</b>	44	52	4	0	25	2	
	<b>20-39</b>	24	76	0	0	17	0	
	<b>40-59</b>	41	54	4	0	70	1	
	<b>60-79</b>	51	48	1	0	96	9	
	<b>80-</b>	35	65	0	0	23	5	
Køn	<b>Mand</b>	49	49	2	0	134	9	
	<b>Kvinde</b>	36	62	2	0	97	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	53	2	0	203	14	
	<b>Pårørende</b>	32	68	0	0	25	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	44	54	2	0	224	17	
	<b>Ikke dansk</b>	17	83	0	0	6	0	
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	43	54	2	0	166	11	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	45	54	2	0	65	6	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		46	52	2	0	250
Alder	<b>0-19</b>	58	42	0	0	26
	<b>20-39</b>	28	67	6	0	18
	<b>40-59</b>	49	48	3	0	71
	<b>60-79</b>	47	52	1	0	108
	<b>80-</b>	37	59	4	0	27
Køn	<b>Mand</b>	52	47	1	0	145
	<b>Kvinde</b>	38	58	4	0	105
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	51	2	0	219
	<b>Pårørende</b>	38	62	0	0	26
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	51	2	0	242
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	6
Afsnit	<b>Hjerter medicinsk Ambulatorium B</b>	46	53	2	0	178
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	49	49	3	0	72



**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		28	68	4	1	226	25	
Alder	<b>0-19</b>	29	67	4	0	24	3	
	<b>20-39</b>	31	56	13	0	16	3	
	<b>40-59</b>	25	70	3	2	64	7	
	<b>60-79</b>	31	66	3	0	101	6	
	<b>80-</b>	19	76	0	5	21	6	
Køn	<b>Mand</b>	32	64	4	0	137	8	
	<b>Kvinde</b>	21	73	3	2	89	17	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	70	3	1	195	21	
	<b>Pårørende</b>	29	63	8	0	24	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	69	3	1	215	25	
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	6	0	
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	29	67	4	1	161	16	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	26	69	3	2	65	9	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		44	56	0	0	254	2
Alder	<b>0-19</b>	48	52	0	0	27	0
	<b>20-39</b>	39	61	0	0	18	1
	<b>40-59</b>	42	58	0	0	71	0
	<b>60-79</b>	46	54	0	0	111	0
	<b>80-</b>	37	63	0	0	27	1
Køn	<b>Mand</b>	51	49	0	0	147	0
	<b>Kvinde</b>	34	66	0	0	107	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	55	0	0	220	1
	<b>Pårørende</b>	30	70	0	0	27	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	57	0	0	242	2
	<b>Ikke dansk</b>	57	43	0	0	7	0
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	43	57	0	0	181	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	47	53	0	0	73	1

**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		28	61	11	250	3
Alder	<b>0-19</b>	42	46	12	26	1
	<b>20-39</b>	6	89	6	18	1
	<b>40-59</b>	27	60	13	70	0
	<b>60-79</b>	30	61	9	110	0
	<b>80-</b>	23	62	15	26	1
Køn	<b>Mand</b>	32	59	9	146	1
	<b>Kvinde</b>	22	64	13	104	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	64	11	216	3
	<b>Pårørende</b>	52	37	11	27	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	29	61	10	238	3
	<b>Ikke dansk</b>	0	71	29	7	0
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	32	57	11	177	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	18	71	11	73	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		75	20	6	161	1
Alder	<b>0-19</b>	67	20	13	15	0
	<b>20-39</b>	88	13	0	16	0
	<b>40-59</b>	77	15	9	47	0
	<b>60-79</b>	75	22	3	68	0
	<b>80-</b>	60	33	7	15	1
Køn	<b>Mand</b>	73	19	8	90	1
	<b>Kvinde</b>	76	21	3	71	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	75	19	6	145	1
	<b>Pårørende</b>	55	45	0	11	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	74	19	6	149	1
	<b>Ikke dansk</b>	71	29	0	7	0
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	72	21	6	108	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	79	17	4	53	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		24	25	21	30	135	20
Alder	<b>0-19</b>	46	23	15	15	13	1
	<b>20-39</b>	21	14	21	43	14	2
	<b>40-59</b>	34	17	27	22	41	6
	<b>60-79</b>	14	34	16	36	56	9
	<b>80-</b>	9	27	27	36	11	2
Køn	<b>Mand</b>	21	29	22	28	78	8
	<b>Kvinde</b>	28	19	19	33	57	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	25	20	31	122	17
	<b>Pårørende</b>	33	22	33	11	9	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	24	22	29	127	16
	<b>Ikke dansk</b>	0	50	0	50	4	3
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	24	25	23	28	88	15
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	23	26	17	34	47	5

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		7	70	22	2	240	9	
Alder	<b>0-19</b>	12	73	15	0	26	0	
	<b>20-39</b>	0	81	19	0	16	2	
	<b>40-59</b>	6	72	17	4	69	1	
	<b>60-79</b>	8	63	28	1	107	2	
	<b>80-</b>	5	82	14	0	22	4	
Køn	<b>Mand</b>	8	65	25	1	138	5	
	<b>Kvinde</b>	6	75	17	2	102	4	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	6	70	23	2	208	8	
	<b>Pårørende</b>	16	64	20	0	25	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	7	69	21	2	228	9	
	<b>Ikke dansk</b>	0	71	29	0	7	0	
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	8	68	22	2	170	8	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	6	73	21	0	70	1	

**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		61	25	13	106
Alder	<b>0-19</b>	56	44	0	9
	<b>20-39</b>	-	-	-	4
	<b>40-59</b>	64	23	13	39
	<b>60-79</b>	62	26	13	47
	<b>80-</b>	86	0	14	7
Køn	<b>Mand</b>	66	21	13	68
	<b>Kvinde</b>	53	34	13	38
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	26	15	95
	<b>Pårørende</b>	82	18	0	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	23	14	101
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	62	23	15	79
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	59	33	7	27

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>							
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		41	55	4	0	223	34
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	0	24	3
	<b>20-39</b>	21	71	7	0	14	5
	<b>40-59</b>	47	47	6	0	68	4
	<b>60-79</b>	36	60	4	0	97	15
	<b>80-</b>	45	50	5	0	20	7
Køn	<b>Mand</b>	42	55	3	0	131	18
	<b>Kvinde</b>	39	54	7	0	92	16
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	41	54	5	0	194	29
	<b>Pårørende</b>	36	64	0	0	22	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	54	5	0	211	34
	<b>Ikke dansk</b>	29	71	0	0	7	0
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	42	54	4	0	163	21
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	57	5	0	60	13



**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	95	5	249
Alder	<b>0-19</b>	0	96	4	27
	<b>20-39</b>	0	100	0	19
	<b>40-59</b>	0	93	7	70
	<b>60-79</b>	0	95	5	108
	<b>80-</b>	0	96	4	25
Køn	<b>Mand</b>	0	97	3	144
	<b>Kvinde</b>	0	93	7	105
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	95	5	215
	<b>Pårørende</b>	0	96	4	27
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	95	5	238
	<b>Ikke dansk</b>	0	86	14	7
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	0	96	4	177
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	93	7	72

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	94	5	154	96
Alder	<b>0-19</b>	0	92	8	26	1
	<b>20-39</b>	9	91	0	11	8
	<b>40-59</b>	0	97	3	37	34
	<b>60-79</b>	0	94	6	66	42
	<b>80-</b>	0	93	7	14	11
Køn	<b>Mand</b>	0	94	6	96	49
	<b>Kvinde</b>	2	95	3	58	47
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	95	4	125	92
	<b>Pårørende</b>	0	92	8	24	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	94	5	145	94
	<b>Ikke dansk</b>	0	83	17	6	1
Afsnit	<b>Hjerter medicinsk Ambulatorium B</b>	1	96	4	113	64
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	90	10	41	32

**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		72	25	3	0	239	15
Alder	<b>0-19</b>	72	24	4	0	25	2
	<b>20-39</b>	72	22	6	0	18	1
	<b>40-59</b>	81	17	1	0	69	1
	<b>60-79</b>	72	27	1	0	102	9
	<b>80-</b>	48	40	12	0	25	2
Køn	<b>Mand</b>	71	27	2	0	141	6
	<b>Kvinde</b>	73	22	4	0	98	9
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	72	25	3	0	207	13
	<b>Pårørende</b>	72	28	0	0	25	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	72	25	3	0	228	15
	<b>Ikke dansk</b>	57	43	0	0	7	0
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	69	28	3	0	169	11
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	79	19	3	0	70	4

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		84	16	0	0	243	12	
Alder	<b>0-19</b>	78	22	0	0	27	0	
	<b>20-39</b>	76	18	6	0	17	2	
	<b>40-59</b>	89	11	0	0	70	2	
	<b>60-79</b>	84	16	0	0	105	5	
	<b>80-</b>	79	21	0	0	24	3	
Køn	<b>Mand</b>	87	13	0	0	143	4	
	<b>Kvinde</b>	79	20	1	0	100	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	84	16	0	0	209	12	
	<b>Pårørende</b>	81	19	0	0	27	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	84	16	0	0	232	12	
	<b>Ikke dansk</b>	71	14	14	0	7	0	
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	82	18	1	0	176	5	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	88	12	0	0	67	7	

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		58	35	5	1	255	2	
Alder	<b>0-19</b>	54	35	12	0	26	1	
	<b>20-39</b>	47	42	5	5	19	0	
	<b>40-59</b>	57	35	7	1	72	0	
	<b>60-79</b>	64	32	4	1	110	1	
	<b>80-</b>	54	46	0	0	28	0	
Køn	<b>Mand</b>	59	36	3	2	147	1	
	<b>Kvinde</b>	57	34	8	0	108	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	57	37	5	1	221	2	
	<b>Pårørende</b>	56	33	11	0	27	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	35	5	1	244	2	
	<b>Ikke dansk</b>	14	57	29	0	7	0	
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	60	34	6	1	181	2	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	55	38	4	3	74	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		75	23	2	0	240	10
Alder	<b>0-19</b>	73	27	0	0	22	4
	<b>20-39</b>	72	22	6	0	18	1
	<b>40-59</b>	72	25	3	0	68	2
	<b>60-79</b>	78	21	2	0	107	2
	<b>80-</b>	72	28	0	0	25	1
Køn	<b>Mand</b>	76	22	2	0	139	4
	<b>Kvinde</b>	72	26	2	0	101	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	73	24	2	0	209	8
	<b>Pårørende</b>	79	21	0	0	24	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	75	23	2	0	230	9
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	6	1
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	76	22	2	0	170	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	71	27	1	0	70	4

**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		63	33	4	0	208	45
Alder	<b>0-19</b>	70	26	4	0	23	4
	<b>20-39</b>	57	29	14	0	14	5
	<b>40-59</b>	68	28	3	0	60	11
	<b>60-79</b>	60	37	3	0	94	16
	<b>80-</b>	53	35	6	6	17	9
Køn	<b>Mand</b>	64	33	3	0	130	17
	<b>Kvinde</b>	60	32	6	1	78	28
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	34	5	0	181	38
	<b>Pårørende</b>	67	29	0	5	21	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	64	32	4	1	198	44
	<b>Ikke dansk</b>	0	83	17	0	6	1
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	64	32	3	1	148	31
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	33	7	0	60	14

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	161	78
Alder	<b>0-19</b>	100	0	11	15
	<b>20-39</b>	100	0	13	6
	<b>40-59</b>	100	0	43	22
	<b>60-79</b>	95	5	75	27
	<b>80-</b>	100	0	19	8
Køn	<b>Mand</b>	97	3	101	37
	<b>Kvinde</b>	98	2	60	41
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	140	66
	<b>Pårørende</b>	93	7	15	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	97	3	153	76
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	5	1
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	97	3	115	58
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	98	2	46	20



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		96	4	228
Alder	<b>0-19</b>	100	0	24
	<b>20-39</b>	95	5	19
	<b>40-59</b>	95	5	64
	<b>60-79</b>	95	5	97
	<b>80-</b>	100	0	24
Køn	<b>Mand</b>	96	4	136
	<b>Kvinde</b>	96	4	92
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	197
	<b>Pårørende</b>	96	4	24
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	218
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	6
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	96	4	164
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	95	5	64

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		95	5	227
Alder	<b>0-19</b>	92	8	24
	<b>20-39</b>	100	0	19
	<b>40-59</b>	95	5	63
	<b>60-79</b>	93	7	97
	<b>80-</b>	100	0	24
Køn	<b>Mand</b>	93	7	136
	<b>Kvinde</b>	98	2	91
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	197
	<b>Pårørende</b>	96	4	24
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	217
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	6
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	96	4	163
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	92	8	64

**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		91	9	115
Alder	<b>0-19</b>	94	6	16
	<b>20-39</b>	90	10	10
	<b>40-59</b>	88	12	34
	<b>60-79</b>	93	7	42
	<b>80-</b>	92	8	13
Køn	<b>Mand</b>	91	9	68
	<b>Kvinde</b>	91	9	47
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	90	10	101
	<b>Pårørende</b>	100	0	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	91	9	110
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	93	7	86
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	86	14	29

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		25	63	13	0	24	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>40-59</b>	13	88	0	0	8	0	
	<b>60-79</b>	40	40	20	0	10	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0	
Køn	<b>Mand</b>	31	54	15	0	13	0	
	<b>Kvinde</b>	18	73	9	0	11	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	64	14	0	22	0	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	63	13	0	24	0	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	25	63	13	0	16	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	63	13	0	8	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		63	26	9	2	221	15
Alder	<b>0-19</b>	71	25	0	4	24	1
	<b>20-39</b>	50	39	11	0	18	1
	<b>40-59</b>	58	29	11	2	65	2
	<b>60-79</b>	67	21	10	2	92	7
	<b>80-</b>	59	32	5	5	22	4
Køn	<b>Mand</b>	66	21	10	2	128	6
	<b>Kvinde</b>	58	33	6	2	93	9
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	27	9	3	194	13
	<b>Pårørende</b>	70	22	9	0	23	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	64	26	8	2	213	14
	<b>Ikke dansk</b>	17	33	50	0	6	0
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	63	26	9	3	156	11
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	28	8	2	65	4

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		31	64	5	0	131	48	60
Alder	<b>0-19</b>	36	64	0	0	14	2	10
	<b>20-39</b>	18	73	9	0	11	3	5
	<b>40-59</b>	30	67	3	0	33	16	18
	<b>60-79</b>	31	63	6	0	65	17	20
	<b>80-</b>	50	50	0	0	8	10	7
Køn	<b>Mand</b>	33	63	4	0	84	26	26
	<b>Kvinde</b>	28	66	6	0	47	22	34
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	65	5	0	116	41	51
	<b>Pårørende</b>	42	58	0	0	12	6	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	63	4	0	126	47	57
	<b>Ikke dansk</b>	0	67	33	0	3	1	2
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	31	65	4	0	96	29	45
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	31	63	6	0	35	19	15

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		65	35	241
Alder	<b>0-19</b>	64	36	25
	<b>20-39</b>	74	26	19
	<b>40-59</b>	71	29	70
	<b>60-79</b>	64	36	105
	<b>80-</b>	41	59	22
Køn	<b>Mand</b>	70	30	140
	<b>Kvinde</b>	57	43	101
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	64	36	208
	<b>Pårørende</b>	67	33	27
Modersmål	<b>Dansk</b>	65	35	231
	<b>Ikke dansk</b>	71	29	7
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	63	37	170
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	69	31	71

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		29	67	3	0	144	0
Alder	<b>0-19</b>	29	71	0	0	14	0
	<b>20-39</b>	15	77	8	0	13	0
	<b>40-59</b>	29	67	4	0	48	0
	<b>60-79</b>	32	65	3	0	60	0
	<b>80-</b>	33	67	0	0	9	0
Køn	<b>Mand</b>	29	68	3	0	91	0
	<b>Kvinde</b>	30	66	4	0	53	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	67	3	0	125	0
	<b>Pårørende</b>	20	73	7	0	15	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	67	3	0	138	0
	<b>Ikke dansk</b>	0	80	20	0	5	0
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	32	65	3	0	100	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	23	73	5	0	44	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		44	54	3	0	248
Alder	<b>0-19</b>	44	56	0	0	27
	<b>20-39</b>	33	56	11	0	18
	<b>40-59</b>	47	51	1	0	72
	<b>60-79</b>	43	53	4	0	106
	<b>80-</b>	40	60	0	0	25
Køn	<b>Mand</b>	46	51	3	0	143
	<b>Kvinde</b>	40	57	3	0	105
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	53	3	0	217
	<b>Pårørende</b>	32	64	4	0	25
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	55	2	0	238
	<b>Ikke dansk</b>	29	43	29	0	7
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	42	54	3	0	177
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	46	52	1	0	71

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		44	51	4	0	251
Alder	<b>0-19</b>	44	56	0	0	27
	<b>20-39</b>	42	47	11	0	19
	<b>40-59</b>	40	54	6	0	72
	<b>60-79</b>	50	46	4	0	107
	<b>80-</b>	31	65	4	0	26
Køn	<b>Mand</b>	50	47	3	0	143
	<b>Kvinde</b>	36	57	6	0	108
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	50	5	0	218
	<b>Pårørende</b>	30	70	0	0	27
Modersmål	<b>Dansk</b>	44	52	4	0	241
	<b>Ikke dansk</b>	43	43	14	0	7
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	44	50	6	0	178
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	44	55	1	0	73

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		36	52	10	2	42	14	188
Alder	<b>0-19</b>	20	80	0	0	5	2	20
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	2	17
	<b>40-59</b>	17	67	17	0	6	2	61
	<b>60-79</b>	43	52	5	0	21	6	77
	<b>80-</b>	40	30	20	10	10	2	13
Køn	<b>Mand</b>	40	48	8	4	25	10	104
	<b>Kvinde</b>	29	59	12	0	17	4	84
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	53	11	3	38	10	163
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	4	3	20
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	49	10	3	39	13	182
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	3	1	3
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	34	48	14	3	29	10	135
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	62	0	0	13	4	53

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>							
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		29	61	7	3	126	128
Alder	<b>0-19</b>	17	67	0	17	6	21
	<b>20-39</b>	0	50	17	33	6	13
	<b>40-59</b>	24	61	13	3	38	33
	<b>60-79</b>	34	62	3	0	58	51
	<b>80-</b>	33	61	6	0	18	10
Køn	<b>Mand</b>	28	63	6	3	71	76
	<b>Kvinde</b>	29	58	9	4	55	52
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	61	8	3	115	106
	<b>Pårørende</b>	22	78	0	0	9	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	29	61	7	2	121	123
	<b>Ikke dansk</b>	20	60	0	20	5	2
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	31	59	6	5	88	92
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	24	66	11	0	38	36

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>					
		<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		59	15	18	8	192	59
Alder	<b>0-19</b>	64	21	14	0	14	12
	<b>20-39</b>	33	25	33	8	12	7
	<b>40-59</b>	61	18	11	10	62	10
	<b>60-79</b>	60	13	20	7	88	19
	<b>80-</b>	63	6	19	13	16	11
Køn	<b>Mand</b>	60	17	14	9	115	29
	<b>Kvinde</b>	58	12	23	6	77	30
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	15	18	7	175	44
	<b>Pårørende</b>	55	18	18	9	11	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	16	16	8	184	57
	<b>Ikke dansk</b>	40	0	60	0	5	2
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	60	16	17	8	133	44
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	58	14	20	8	59	15

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		72	25	2	1	224	24	
Alder	<b>0-19</b>	75	21	4	0	24	2	
	<b>20-39</b>	71	24	0	6	17	1	
	<b>40-59</b>	67	30	2	2	66	5	
	<b>60-79</b>	74	22	2	1	94	13	
	<b>80-</b>	78	22	0	0	23	3	
Køn	<b>Mand</b>	78	18	2	2	130	15	
	<b>Kvinde</b>	64	33	2	1	94	9	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	72	24	2	2	195	21	
	<b>Pårørende</b>	68	32	0	0	25	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	73	24	2	1	216	23	
	<b>Ikke dansk</b>	57	43	0	0	7	0	
Afsnit	<b>Hjertemedicinsk Ambulatorium B</b>	71	26	2	1	161	16	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	76	21	0	3	63	8	

## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

















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

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B





**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	Spørge patienten om eventuel livsstilsændring også har været en del af årsagen til, det går godt, og ikke kun medicin.	Virkelig godt
3	Især lægen er en klar favorit både menneskeligt og fagligt.	Godt
4	Jeg synes, det er for dårligt, at man kan ligge og vente 1 time og 20 minutter, UDEN noget personale henvender sig vedrørende ventetiden. Dette for åben dør. Min mor var ude at spørge flere gange, om de havde glemt mig, men fik det svar, at "der jo nok skulle komme nogen".	Godt
5	God behandling - indføling og stor forståelse. Interesse for at løse mit smerteproblem så godt det nu var muligt.	Virkelig godt
7	Intet kan gøres bedre - ros har jeg tidligere skrevet om. Ps. Dog kunne der godt være lidt bedre venteværelser. Men der var både kaffe, vand etc., så hvad mere kan jeg forlange? Ventetiden er jo meget kort - altså jeg er ovenud tilfreds.	Virkelig godt
9	Jeg kan slet ikke forestille mig, at det kunne gøres bedre. Både menneskeligt og fagligt var hele forløbet særligt godt. STOR ROS OG TILFREDSHED!!!	Virkelig godt
10	Både sygeplejerske og læge er, ud over det faglige, rigtig gode til at tale om tilfældige emner, vi lige kommer i tanke om. Alt foregår i en venlig, sjov og fornøjelig tone, der er med til at gøre besøget til en god oplevelse.	Virkelig godt
11	Det var dejligt, at der ingen ventetid var.	Virkelig godt
13	Vi var flere af sted sammen, og først blev vi samlet informeret om, hvorfor vi var kommet, hvad der skulle ske, og hvordan det skulle foregå. Efterfølgende og under hele besøget kunne vi stille spørgsmål. Vi manglede ingen information, mens vi var der, og der var virkelig kontinuitet i vores besøg. Så alt i alt en MEGET positiv oplevelse.	Virkelig godt
16	Meget fin behandling.	Virkelig godt
17	Samme læge gennem hele (mindst i det meste af) forløbet.	Dårligt
18	Stort fremskridt de sidste to år, meget bedre information, tid til snak og spørgsmål vedrørende sygdom.	Godt
19	Har modtaget en meget venlig og god atmosfære, alle har været rigtig rare og hjælpsomme.	Godt
20	Jeg kunne godt tænke mig, at der blev informeret bedre om ventetid, specielt hvis lægerne er optaget andet sted (f.eks. operationer).	Virkelig godt



-  21 Informere mere efter endt undersøgelse med resultater. Godt
-  22 Personalet var på pletten ved ankomst, kun kort ventetid de allerfleste gange (få min.). Under undersøgelsen altid tryghedsskabende, smilende og interesserede i mit daglige liv. Både sygeplejersker og læger var fagligt meget kompetente. Godt
-  26 Startende med sekretærgruppen vil jeg gerne sige, at de er utroligt hjælpsomme, når man henvender sig. For øvrige personalegrupper kan der kun være ros for professionel og venlig behandling og besvarelse af spørgsmål/henvendelser. Virkelig godt
-  28 Gjorde det meget godt (flinke mennesker!). Havde tit for lidt tid. Virkelig godt
-  30 De fleste personer har jo en struktureret hverdag, så når man blev indkaldt til ambulatoriet til et klokkeslæt, har man jo f.eks. afsat et par timer. Ens bil er måske betalt for parkering et par timer. Så behøver man ikke den store eksamen for at forstå, at det er skidt, at ventetiden kan være et par timer. Intet svar
-  31 Sygeplejerskerne gav sig god tid til at høre på mig - de er fantastiske. Flere læger er af den gamle "vi-alene-viden"-type. Trænger til psykologikursus. Visse patienter er ude i tovene. Virkelig godt
-  33 Vi oplevede, at lægen var god til at håndtere børn. Vi oplevede, at han kunne udelukke den spinkle mistanke, han havde og vi oplevede, at besøget foregik relativt gnidningsfrit. Der var lidt ventetid på undersøgelsesstuen, men det var det hele. Virkelig godt
-  34 Jeg kan kun give dem ros. Føler sig tryk og velkommen. Kompetente medarbejdere :-). Er med i et forsøg, og det er faktisk en fornøjelse at kunne hjælpe så. Virkelig godt
-  35 Det er rart, når man kommer med børn, at personalet bruger tid på at tale med børnene på deres niveau. NN følte sig tryk ved besøgene, bl.a. fordi man tog sig af ham (og ikke forældrene):-). Godt
-  36 Ingen forbedringsforslag. Alt personale, jeg var i forbindelse med, var yderst venligt, imødekomende og kompetent. Virkelig godt
-  38 Udover bedre venteværelse har jeg kun godt at sige, men det ville være rart, hvis man kunne få danske oversættelser af sin journal. Godt
-  41 Min mor er ældre og dement. Personalet var virkelig opmærksomme på hendes demenstilstand, også ved overgang fra forundersøgelse til personalet, der skulle stå for operationen. Min søster og jeg havde en tryk fornemmelse under hele forløbet. Tak. Virkelig godt
-  43 Jeg synes, at personalet på ambulatoriet generelt er meget professionelle, læge NN er en person, der får en til at føle som patient, at han har uanet af tid til en. Er virkelig god til at informere om sygdom/undersøgelse. Store "roser" til ham. Virkelig godt
-  45 Lægen, som undersøgte mig, var meget behagelig, han forklarede om selve undersøgelserne. Jeg fik en grundig undersøgelse og svar på alle mine spørgsmål. Godt
-  46 Ambulatoriet kunne nok pladsmæssigt trænge til "fornyelse". Virkelig godt
-  48 Godt. Jeg var indlagt med smerter døgnet før, men lægen spurgte ind til smerterne og fik mig scannet. Der var ingenting, men vi syntes, tre timer var for længe at vente på svar. Godt

## Bilag 5












- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 51 | Jeg synes, at det har været meget fint. Tak.  | Virkelig godt |
|  | 52 | Det ville gavne, hvis der var et lukket samtaleværelse.                                   | Virkelig godt |
|  | 53 |   | Godt          |
|  | 54 | Jeg har haft et rigtig godt forløb på ambulatoriet både fra læge og sygeplejerskers side. | Godt          |

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B

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













ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg er blevet hjerteopereret for 3-4 år siden og går nu til kontrolbesøg. Jeg er superglad for min hjertelæge. Han er rigtig god og fortæller og viser mig det hele. Også på skærmen. Og jeg får lov til at prøve scanneren.	Godt
4	Ventetiden var, fra jeg blev kaldt ind og havde lagt mig ned uden tøj på overkroppen, til der kom en person ind i rummet til mig. Jeg ventede, liggende i min kørestol, en time og tyve minutter!	Godt
5	Dejlige lyse lokaler - blomster og læsestof.	Virkelig godt
6	Jeg skulle have den årlige scanning af mit hjerte og kontrol af min pacemaker. Der var ikke ventetid i forbindelse med selve scanningen, men da jeg skulle have kontrolleret min pacemaker, måtte jeg vente på grund af akutte patienter.	Virkelig godt
7	Jeg er på ambulatoriet en gang årligt og føler mig godt tilpas.	Virkelig godt
8	Ved efterfølgende besøg har der ikke været ventetid eller kun fem - ti minutter. Mange gange er jeg også kommet ind før tiden, så det er jeg meget tilfreds med.	Virkelig godt
10	Jeg indkaldes til et rutinecheck en gang om året, som regel om vinteren, og som sådan oplever jeg ikke ventetid. Jeg kommer ofte ind før tid.	Virkelig godt
11	Venteværelset var lidt for små børn.	Virkelig godt
12	Jeg har gået til kontrol på ambulatoriet gennem flere år. Jeg har altid fået en god behandling. Der har altid været tid til at vende små og store problemer i forbindelse med min sygdom - har aldrig oplevet, at man har skævet til uret, hvilket blandt andet har medvirket til, at jeg har haft stor gavn af kontrolbesøgene. Netop derfor har jeg altid fundet ventetid som en naturlig ting, da man heldigvis giver sig tid til den enkelte patient. Venteværelset er vel lidt kedeligt, men hvad kan man forlange (måske et fadølsanlæg?)?	Virkelig godt
14	Ventede i en seng på gangen.	Godt
20	Ventefaciliteterne er ikke optimale. Fint med kaffe mm., men ofte sidder man på gangen og venter.	Virkelig godt
22	Venteværelset forekommer lille og snævert og er hurtigt fyldt - åbent ud mod trafikeret gang. Meget lidt interessant læsestof. Til gengæld fin adgang til drikkevarer. Navn på kunstner til udsmykning savnes også her - det er generelt!	Godt
25	Ja, omkring venteværelset. Der var mange virkeligt dårlige patienter, der kom i senge, stole, osv. mellem patienter, der så raske ud altså var, går jeg ud fra, indkaldt. Det var ikke rart at se. Jeg blev nervøs og tænkte, "Måske er det mig, der kommer i en seng næste gang".	Dårligt

## Bilag 5

	26	Mine erfaringer med hjertemedicinsk ambulatorium B-Århus går langt tilbage i tiden. Ventetiden fra forundersøgelse til operation var ca. 1 år, hvilket opleves som lang tid, men forståeligt, når man så andre, der ventede. Efter operation blev der løbende fulgt op med muligheden for yderligere en operation.	Virkelig godt
	30	Der er altid ventetid - uden at nogen kunne lade falde et par ord om hvorfor. Efter en overnatning for undersøgelse blev jeg sendt hjem, fordi alt var ok, men dagen efter ringede en læge til mig, fordi der alligevel var noget skidt i blodet. Vi var der som aftalt inden middag og kom først til timer senere.	Intet svar
	32	Jeg er altid blevet godt behandlet. Alle personaler har været behagelige at tale med.	Godt
	33	Vores barn synes, at legesagerne var lidt kedelige. Men filmen i undersøgelsesrummet var god, så det var heldigt, at der ikke ventetid.	Virkelig godt
	35	Fint med legeområdet til børnene.	Godt
	36	Kaffen er ikke altid lige frisk.	Virkelig godt
	42	Var meget bange, da vi ikke vidste, hvad der skulle ske, eller hvad vores søn fejlede.	Virkelig godt
	44	Som forventet altid god.	Virkelig godt
	49	Venteværelset er kedeligt indrettet. Kunne godt være lidt mere hyggeligt.	Godt
	56	Der mangler en ny avis, ugeblad eller lignende.	Godt
	58	Jeg syntes generelt, at venteværelset er meget kedelig. Mht. ventetiden så skal jeg sige, at lægen undskyldte det, da han kom.	Godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B














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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Måske manglende epikrise.	Virkelig godt
	4	Jeg blev glemt.	Godt
	18	Fejl med udstyr.	Godt
	23	Ikke oplyst at penicillin [?] pacemaker.	Godt
	30	Manglende medicin udlevering.	Intet svar
	34	Søde og dygtige.	Virkelig godt
	37	Lidt svært at finde det.	Godt
	40	Barn informeret om sandsynlig diagnose. Det viste sig senere ikke at være tilfældet. Vi blev som forældre unddraget muligheden for at være med til at vurdere, hvorledes undersøgelsesresultater skulle formidles til barnet.	Godt
	50	2 måneder til svar på undersøgelse.	Godt
	53	Stoppede behandlingen før den skulle.	Godt
	55	Ødelagte årer på hænder.	Godt
	57	De fik ikke papirerne sendt fra lægen, men gav os bare en tid, og så kontaktede vi selv lægen, som så fik dem sendt.	Godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Hvis du ikke gør, som din læge på Skejby Sygehus siger, "bliver du bare sendt til din hjemkommunes sygehus". Det er en for gammeldags måde at optræde på. Patienten er trods alt den, der skal indtages i sin behandling.	Virkelig godt
5	Godt - er aktuelt blevet kontaktet for at få tilbudt et afbud.	Virkelig godt
6	Personale og læger er stort set imødekommende og søde og gode til at informere.	Virkelig godt
7	Jeg følte mig rigtig godt tilpas. Kompetent besvarelse af mine spørgsmål og desuden fortalte lægen selv meget uddybende om min situation, og han havde sat sig ind i sagen. Jeg er til årlig kontrol, og han nævnte ofte i samtalens løb ting, som var sket, og som jeg havde fortalt ved sidste besøg (for et år siden), og det giver mig tryghed. Han ved, hvad han snakker om. Han kan også "tegne og fortælle" for at gøre en forklaring forståelig, det giver tryghed at få det "penslet ud", så jeg forstår det.	Virkelig godt
9	Lægen var utrolig godt forberedt. Var utrolig god til at lytte og forstå, hvilke problemstillinger og information jeg havde brug for. Jeg var fuldstændig afklaret og velinformeret samt tryk ved at have fået fuldt overblik over mit sygdomsforløbs opståen, nuværende status og fremtid.	Virkelig godt
15	Jeg blev glemt i undersøgelseslokalet. Måtte ud og spørge, om man havde husket, jeg var der, hvorefter der kom en og oplyste, at man var meget langt bagud med undersøgelser den dag. Ventetiden var på ca. en time, inden der kom en læge, hvorefter det tog ca. 15 minutter til jeg var ude af døren igen.	Dårligt
17	Det opleves meget frustrerende som patient, når man hver gang møder en ny læge i ambulatoriet. Særligt når lægen ikke rigtigt er klar over, hvad der skal ske, eller er sket.	Dårligt
22	Undersøgelserne er hurtige og effektive, skift af batteri og ny model var nem og smertefri. Første batteriperiode varede ca. 16 år - imponerende.	Godt
24	Det er meget utilfredsstillende at blive præsenteret for en ny læge, hver eneste gang jeg skal til undersøgelse. (Har været til månedlige undersøgelser i en længere periode). Har oplevet at skulle fortælle en læge, hvad der skete ved sidste besøg og ikke blive troet. Har ikke tal på, hvor mange læger, jeg har mødt i løbet af de sidste år.	Intet svar
26	Når man i en lang periode er i kontakt med ambulatorium B og klinisk bioteknisk afdeling, er det mig meget magtpåliggende at sige, at alle fra laboranter, læger og sekretærer er utroligt hjælpsomme og imødekommende. Jeg og min familie har været utrolig sikre i, hvad de forskellige medarbejdere i det hjertemedicinske område har anbefalet af behandlinger. Jeg får jævnligt testet mit blod. Dette fungerer fint. Postvæsenet er det svage led i kæden.	Virkelig godt
27	Det har været meget kompetente teams, jeg har mødt hver gang, jeg har været på Skejby Hospital.	Virkelig godt


-  29 Det var godt. Godt
-  30 Dårligt at man ikke bliver informeret når et forløb bliver ændret - faktisk tror man, at man er blevet glemt? Jeg får en del piller, mange slags. Havde en medicinliste med - men ved indskrivning på edb, blev noget af det glemt, hvilket jeg unødigt blev mere syg af under indlæggelsen. Opdagede det først da udskrivelsespapirerne blev mig tilsendt. Intet svar
-  32 Jeg oplevede, at min journal var forsvundet i tre måneder. Jeg fik også et undskyldende brev fra NN. Godt
-  33 Undersøgelsen fandt udelukkende sted for at udelukke mistanke om hjerteproblem. Vi vidste således ikke, hvad læggen kiggede efter, men var heller ikke nervøse. Virkelig godt
-  38 Den har stort set været god i hele forløbet. Godt
-  39 Det ville være dejligt, hvis dem man taler med er de samme og ikke nye, som skal sætte sig ind i problemerne forfra hver gang. Godt
-  42 Vi fik en utrolig god behandling på Skejby. Vi føler, det er der, eksperterne er. Virkelig godt
-  46 Virkelig godt
-  47 Besøg angående gentest. Virkelig god information og forståelse fra sygeplejerskens side. Har kun været i forbindelse med en sygeplejerske og det har været rigtig godt. Virkelig godt
-  52 Lægen har lyttet og taget tid til samtale. Virkelig godt. Virkelig godt
-  53 Jeg vil gerne møde de samme personer fra gang til gang, da det giver mig tryghed og så er jeg fri for at blive misforstået og overhørt. Skiftende læger giver mistede info fra gang til gang. Godt
-  56 Fra gang til gang svingede seriøsitet. Godt
-  58 Jeg var for ca. 1 år siden til undersøgelse vedrørende pacemaker. Sygeplejerske NN var bare så sød og vildt grundig - hun fandt fejl ved min pacemaker og sørgede for, at jeg kom i røntgen - blev testet, fik overvågning på og fik reguleret min pacemaker i løbet af et besøg. STOR ROS!! Godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Lægerne er ligeglade med din livsstil.	Virkelig godt
4	Der er alt for lang ventetid på, at personalet får ajourført journalen. Jeg var til undersøgelse [i] 2009, hvor jeg blev bedt om at få taget blodprøver hos egen læge hurtigt for eventuelt forhøjet nyretal. Da jeg ringede til Skejby [i foråret], havde de ikke skrevet journal for [vinteren] endnu, og posten fra min læge med svar på blodprøven var ikke læst. Denne var ellers afsendt [dato i vinteren]. Det seneste, der var registreret i min journal, var fra året før (2008) i [vinteren].	Godt
7	Alt er positivt, og jeg har ingen negative oplevelser og fik desuden at vide, at hvis der er noget, jeg bliver utryk ved, når jeg kommer hjem, kan jeg kontakte dem, og vi kan få en snak om tingene, eller jeg kan få en tid til undersøgelse eller lignende. Hvis jeg skulle blive dårlig, kan jeg altid kontakte dem - en rigtig god oplevelse/tryghed.	Virkelig godt
14	Min mor var med som pårørende og var MEGET bekymret, fik venligt tilbudt sandwich og the, hvilket var et stort plus i et omfangsrigt og alvorligt og stressende sygdomsforløb (undertegnede takkede nej pga. manglende appetit og voldsom sygdom).	Godt
15	Blev undersøgt af en læge, der ikke var sat ind i mit sygdomsforløb. Det meste af tiden gik med at forklare, hvad han kunne have læst i journalen. En meget træt læge.	Dårligt
17	Følte ikke, der blev taget nok hånd om den arytmi, der opleves fra tid til anden. Meget hurtigt blev de 3-4 forskellige, som jeg har været i kontakt med, enige om, at det var vasovagalt. Dette er jeg slet ikke uenig i, da det også opleves af og ti. Men føler ikke, der er blevet gjort noget ved det, som jeg OPRINDELIGT blev henvist med.	Dårligt
21	Informationsniveauet efterfølgende har været mere end sparsomt. Jeg har endnu ikke modtaget resultater på to undersøgelser, jeg fik lavet for over to måneder siden. Har henvendt mig siden hen, men har endnu ikke hørt noget.	Godt
26	Når jeg ser over en periode på mange år, kan jeg kun sige, at man over alt på de hjertemedicinske afdelinger har indgydt mig den sikkerhed, at jeg roligt har fulgt deres råd og anbefalinger. At have bopæl i et område dækket af Skejby Sygehus giver en tryghed, som jeg og min familie nødtigt ville være foruden.	Virkelig godt
29		Godt
30	Hvorfor skal man møde 2 timer, før man kommer til? ½ times ventetid er da til at leve med. Hvis man informerede om, at man var bagud. F.eks. en time kunne man jo f.eks. gå en tur. Nu sidder man jo bare og bliver mere gnaven.	Intet svar
46	Har altid kunnet få telefonisk kontakt med sygeplejerske og undersøgende læge.	Virkelig godt



 58 Glad for at jeg har den samme læge hver gang.

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
2	Meget højt fagligt niveau. Mundtlig information/forklaring bedst fra sundhedspersoner (dvs. sygeplejer/tekniker). Læge og speciallæge meget dårlige til at informere pga. teknisk betonet sprog uden forklaring af faglige udtryk. Skriftlig information teknisk betonet og dermed mangelfuldt. VENTETID UDEN FORKLARING ER IKKE ACCEPTABELT!!	Intet svar
5	Jeg vil foreslå en anden indretning af venteværelset med flere behagelige stole, så mulighed for at sidde ned. Her kommer jo også bevægelseshæmmede mennesker.	Godt
6	Venligt og kompetent personale. Virkelig en positiv oplevelse. Jeg følte, at de tog sig den nødvendige tid trods de mange i venteværelset.	Virkelig godt
7	Ambulatoriet tog godt imod mig - viste mig tilrette i venteværelset - angav 10-15 min. ventetid.	Godt
10	Informerede ikke om, at der var 8 UGERS ventetid på svar vedr. hjertemåling.	Godt
11	Perfekt!	Virkelig godt
12	Med det hårde arbejdspress, der er på Hjertemedicinsk Ambulatorium, kan det arbejde ikke tilrettelægges bedre! Man hører kritik fra patienter, men den skyldes tilsyneladende forkælelse eller dårlig opdragelse! Og det er sjældent, man hører næsten kun beundring og tilfredshed.	Virkelig godt
13	Særdeles velfungerende afdeling.	Virkelig godt
15	Jeg synes, jeg har fået en god og kompetent behandling og god forklaring på mine spørgsmål. Ventefaciliteterne var dårlige, men ventetiden var til gengæld yderst rimelig.	Godt
16	Jeg synes, der blev gjort, hvad der var muligt.	Virkelig godt
17	Det kunne være særdeles godt, hvis man kunne have kontakt med en læge (eller måske to eller tre). Jeg har haft forskellige læger hver gang. Det gør oplevelsen mindre personlig - selvom alle lægerne er godt inde i journalen.	Godt
19	God.	Virkelig godt
25	Jeg synes, der var gode forklaringer på mine spørgsmål. Dog kunne jeg godt have ønsket mig noget viden om, hvordan evt. andre, der havde været ude for det samme, havde haft det, efter det hele var slut.	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
1	Ventetiden var ikke problematisk, det var ok.	Godt
4	På regionernes hjemmeside var ventetiden angivet til tre uger, men i virkeligheden blev den tre måneder.	Virkelig godt
5	Meget venligt personale samt læge.	Godt
7	Jeg blev i god tid informeret om kontrolundersøgelsen, som jeg - grundet sammenfald med anden behandling - ønskede at ændre, blev jeg tilbudt en tid to måneder senere. Det afslog jeg og beholdte derfor den først aftalte tid. Da onkologisk afdeling (grundet udsættelse af den anden behandling) så ringede kunne jeg få en tid ALLEREDE ugen efter. Det studsede jeg over, men var samtidig glad for ikke at skulle vente i månedsvi.	Godt
13	Jeg oplever en bedring i forhold til for år tilbage.	Virkelig godt
18	Synes, at personalet udstrålede positivitet - dejlig oplevelse.	Virkelig godt
21	Den venlighed, jeg mødte hos HELE personalet, gjorde mig glad. Jeg føler også, at Skejby Sygehus er en virkelig god arbejdsplads. Det kommer også patienterne til gode.	Virkelig godt
25	Venteværelset var fint, da jeg ikke skulle vente så længe.	Virkelig godt
26	Trods henvendelse ved receptionen blev jeg ganske enkelt glemt og måtte selv reagere.	Godt
29	Var allerede informeret om mulighed for ventetid pr. brev i forbindelse med indkaldelsen. Jeg får normalt at vide, hvis lægen på grund af f.eks. akutte problemer ikke kan iværksætte sin behandling m.m. inden for cirka 30 minutter. Jeg sætter pris på, at der er kaffe og saftvand i venteværelset, det hjælper med til at ventetiden ikke føles så lang.	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")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Dårlig kontakt til hjemmesygehus.	Virkelig godt
	9	Manglende indkaldelse.	Godt
	22	Fik lov til at læse journalen.	Godt




**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
5	Var meget overrasket over den omsorg, som fik fra læge og sygeplejerske.	Godt
8	Jeg havde en meget tryk samtale med lægen, som undersøgte mig (NN). Han tog sig virkelig tid til undersøgelsen og den efterfølgende samtale med mig og min pårørende. Så jeg har oplevet en utrolig kompetence på mit sidste besøg.	Intet svar
12	Den eneste af personalet, der undersøgte/behandlede mig, var den samme læge NN, som var velorienteret om hvilke andre afdelinger, der tog sig af mit sygdomsspektrum, og som rådslog og rådgav en lang række andre specialister på forskellige afdelinger.	Virkelig godt
13	God kommunikation med læge. Flexibilitet i forbindelse med tidspunkt. Hensyn til planlagt ferie. Meget fint.	Virkelig godt
14	Ingen skriftlig information.	Godt
16	Jeg har indtryk af, at både læger og sygeplejersker gjorde deres yderste for at hjælpe mig, og én af mange besøg fik jeg et udførligt skriftligt svar.	Virkelig godt
23	Henvisningen til anden afdeling tog seks uger, fra lægelig skøn til henvisningen blev afsendt fra hjertemedicinsk ambulatorium.	Godt
24	Det er altid godt med nye informationer.	Virkelig godt
25	Jeg kunne godt have tænkt mig, at der var blevet skrevet ned, hvad jeg sagde fra første besøg, da det var en anden, der undersøgte mig anden gang, og han vidste ikke helt, hvordan det stod til med mig, da han ikke kunne læse det nogen steder.	Virkelig godt
27	Jeg har kun godt at sige om læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
28	Der er for mange læger og sygeplejersker til at tage sig af den samme person, for hver gang man skal til undersøgelse er det som regel en ny læge hver gang. Det er træls.	Godt

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	4	Der kom meget forsinket orientering til praktiserende læge.	Virkelig godt
	5	Godt samarbejde mellem reumatologisk ambulatorium, Kommunehospitalet Århus og hjertemedicinsk ambulatorium. Har meget stor betydning for mig som patient, at kommunikation her er i orden.	Godt
	20	I de første år skulle jeg måles på tid for at se, hvor hurtigt jeg kunne gå. Den test er undladt de sidste gange, men jeg ved selv, at det er blevet dårligere (kan ikke få luft) (alder?).	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.<sup>9</sup> 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.

---

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