

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Infektionsmedicinsk Afdeling Q
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

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.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	352
Besvarelser fra afdelingens patienter:	161
Afdelingens svarprocent:	46%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

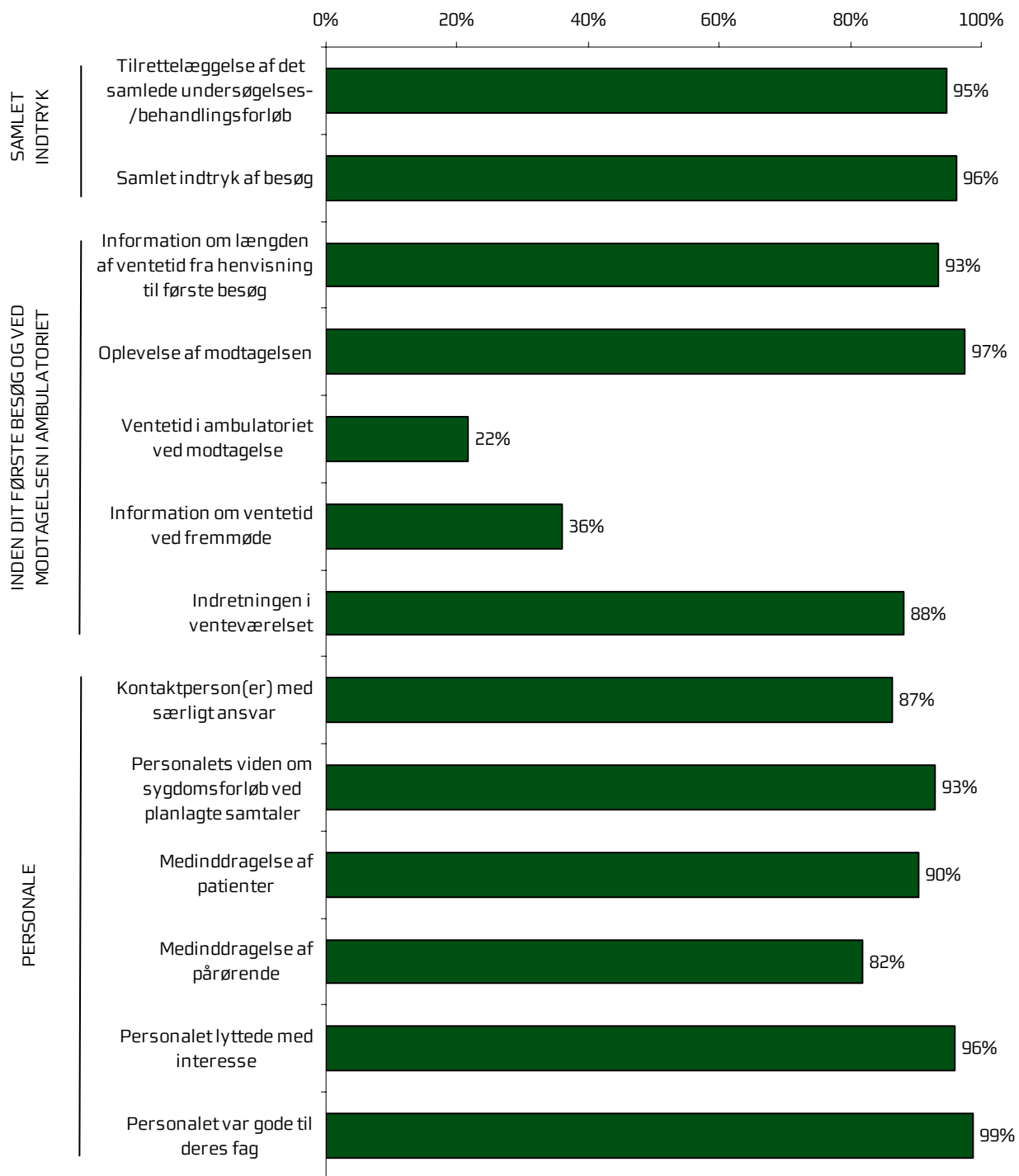
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulansbesøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

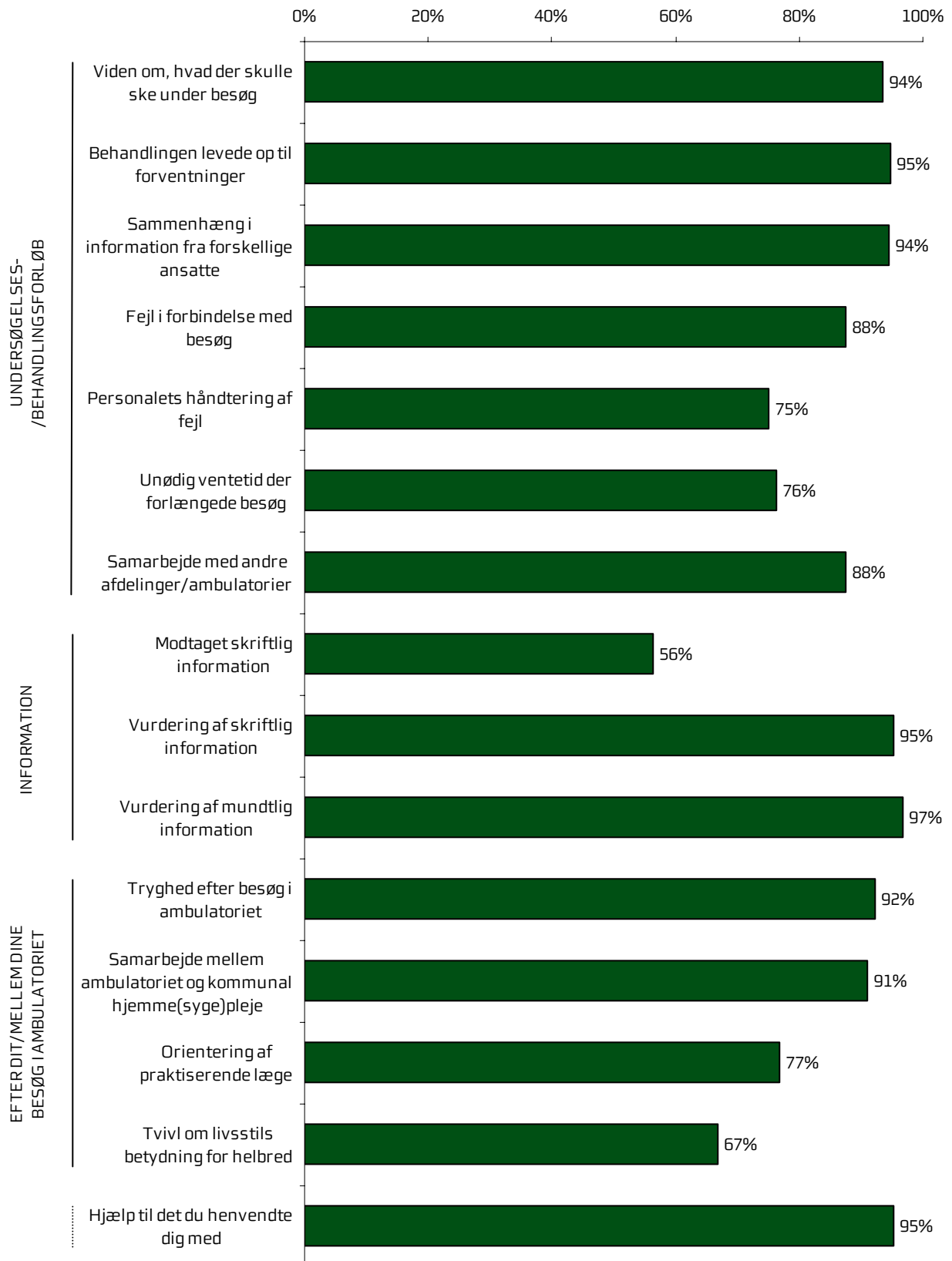
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

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

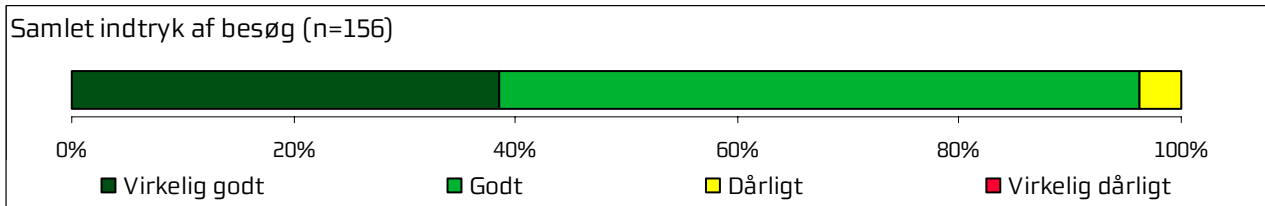
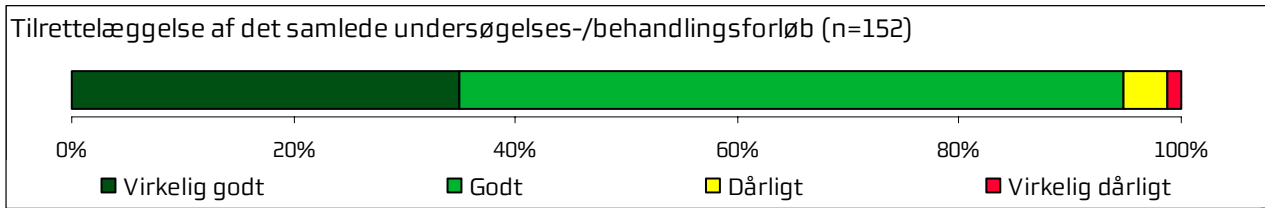
Tilfældige forskelle?

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

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

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

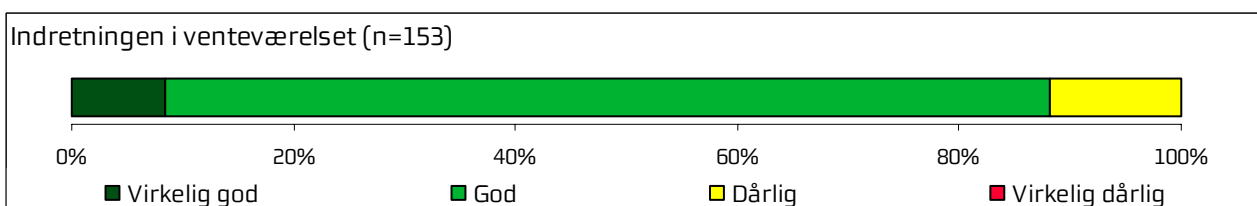
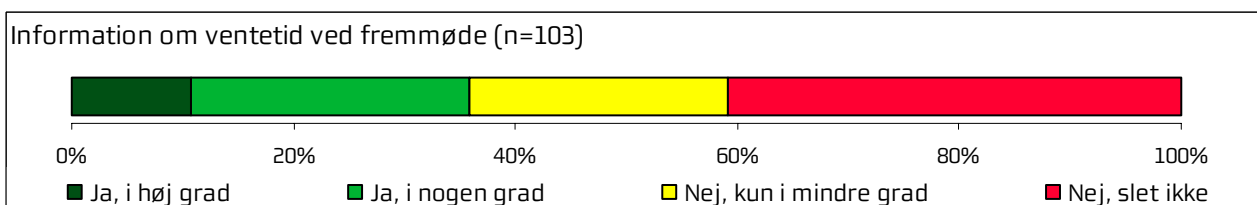
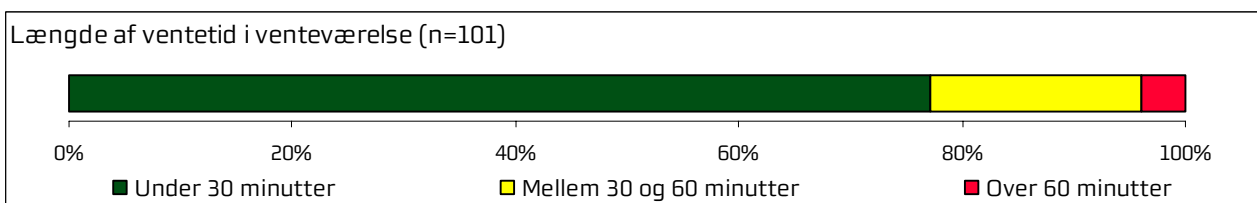
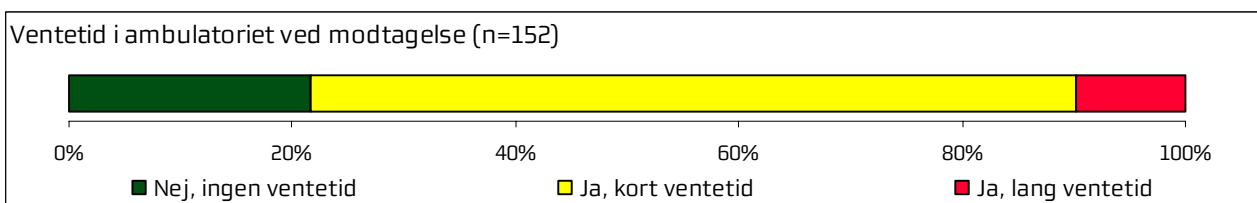
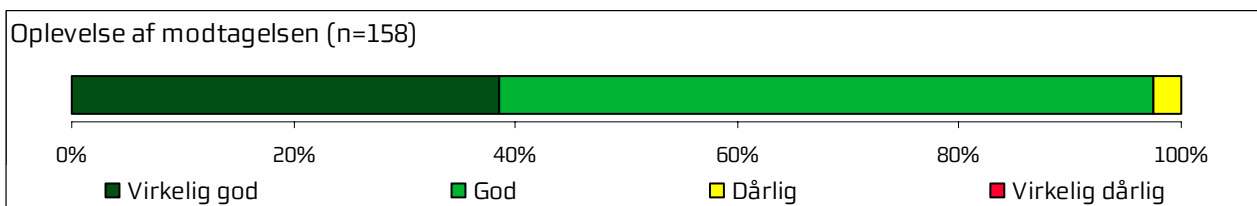
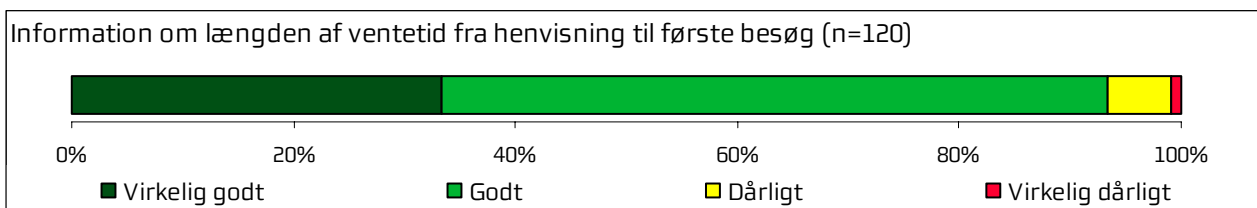
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

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

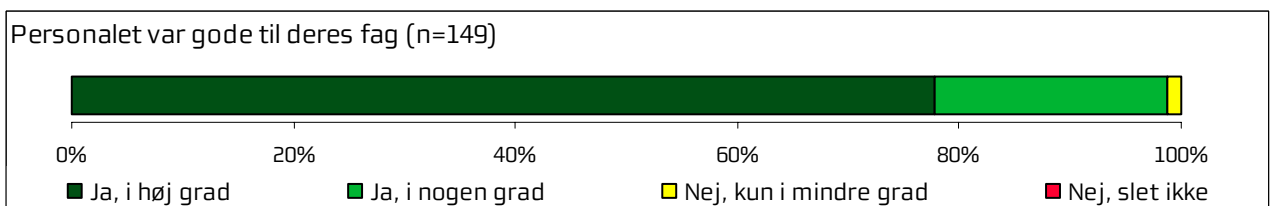
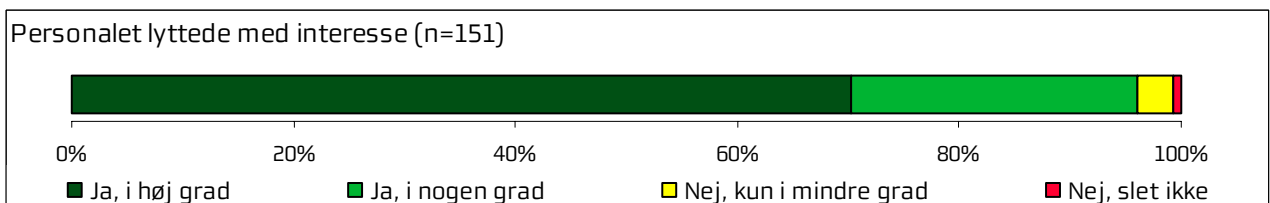
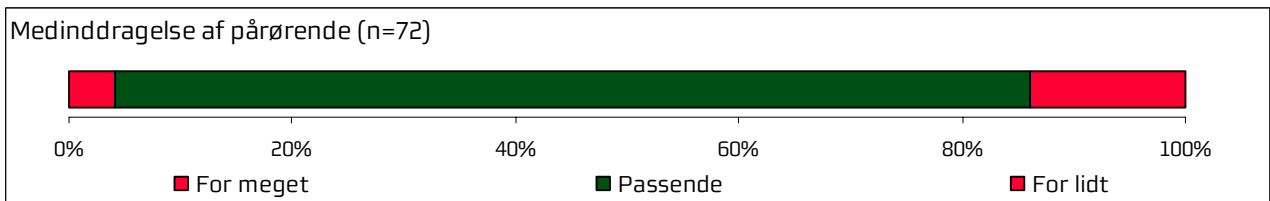
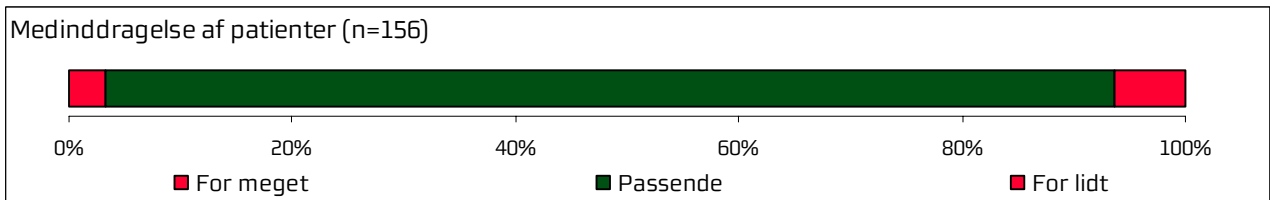
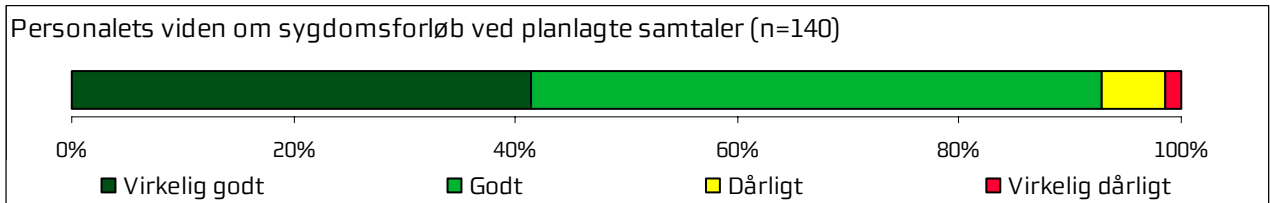
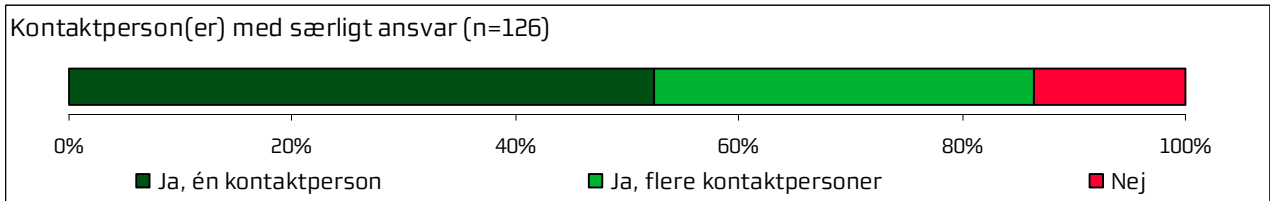
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	95%	85%*	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	22%	-	-	35%*	17%	26%
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?	36%	-	-	55%*	34%	43%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88%	-	-	91%	78%*	85%

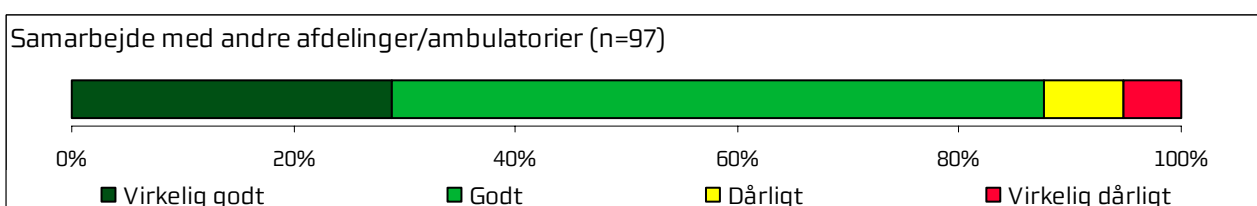
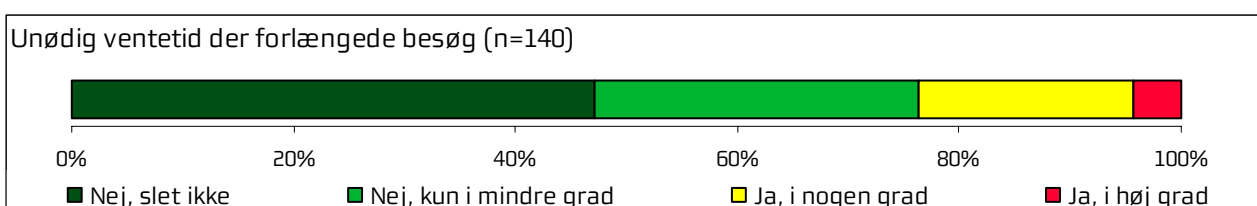
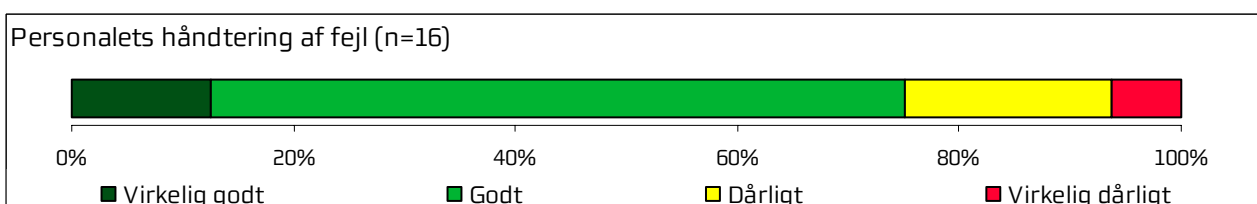
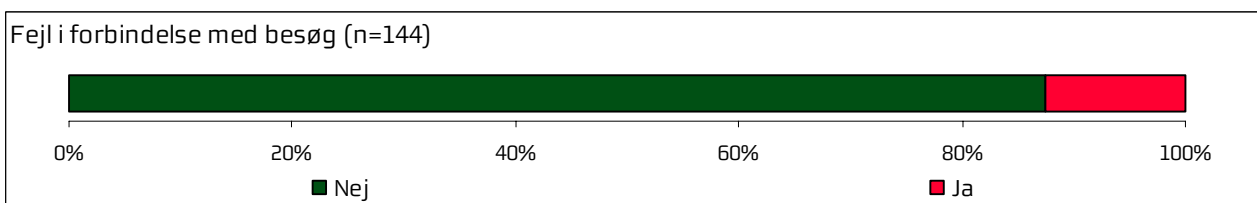
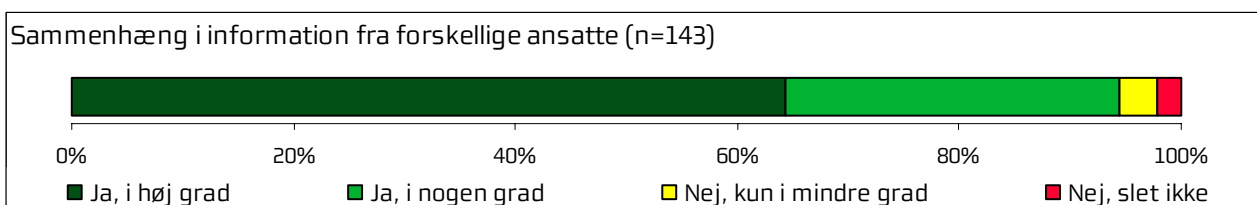
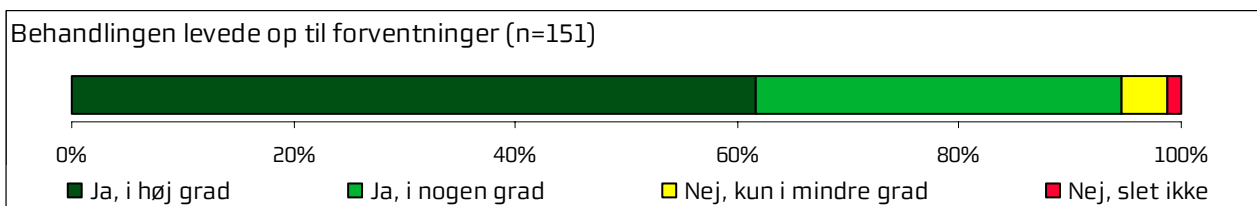
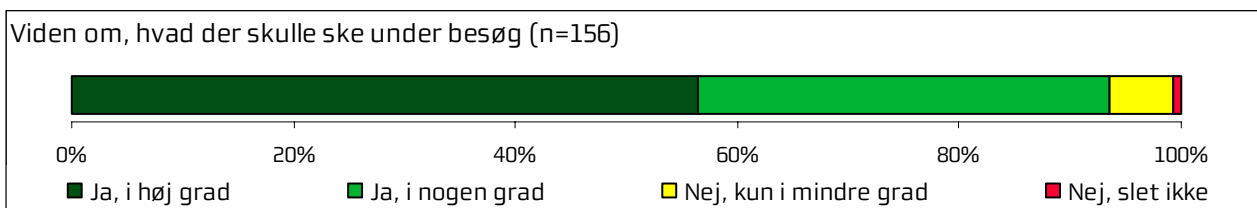
4.3 Personale



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?	93%	-	-	95%	90%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	95%	91%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	82%	-	-	94%*	82%	90%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	97%	94%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	99%	96%	98%

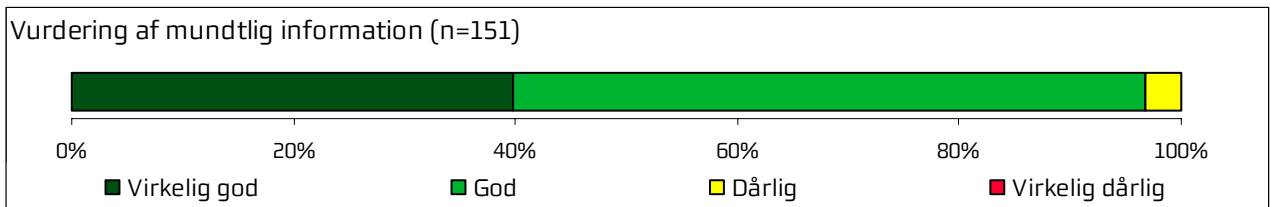
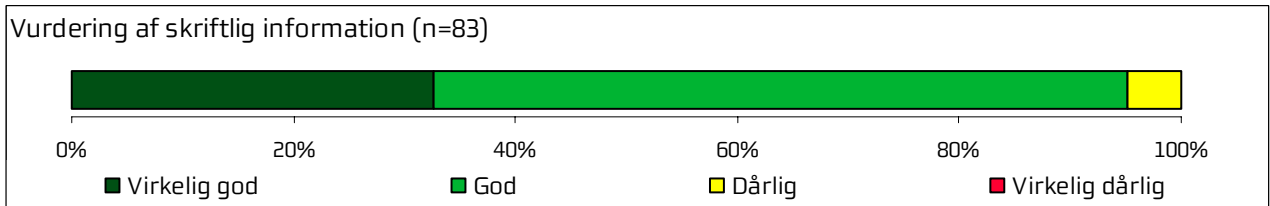
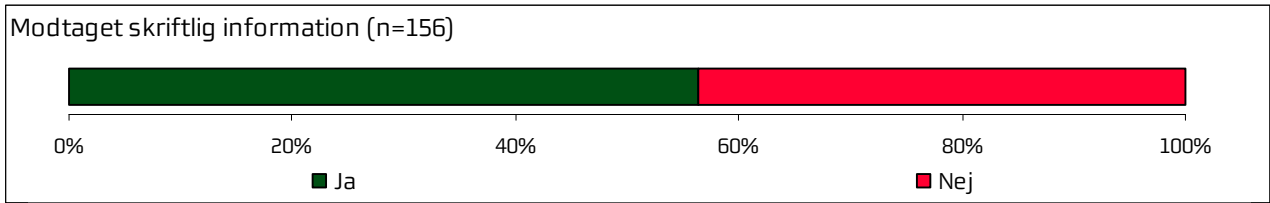
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	95%	-	-	96%	90%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	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?	75%	-	-	87%	69%	78%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	76%	-	-	89%*	78%	84%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	94%	86%	90%

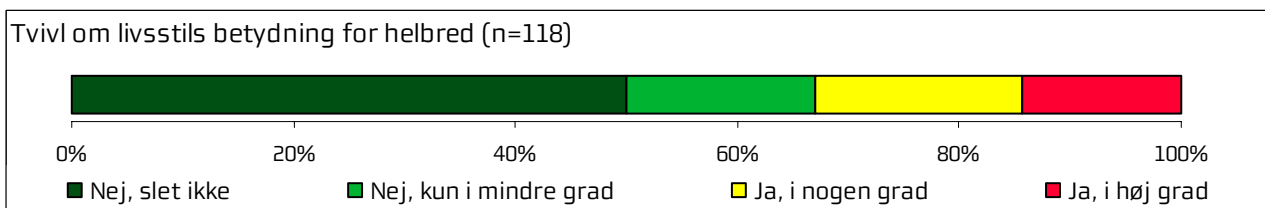
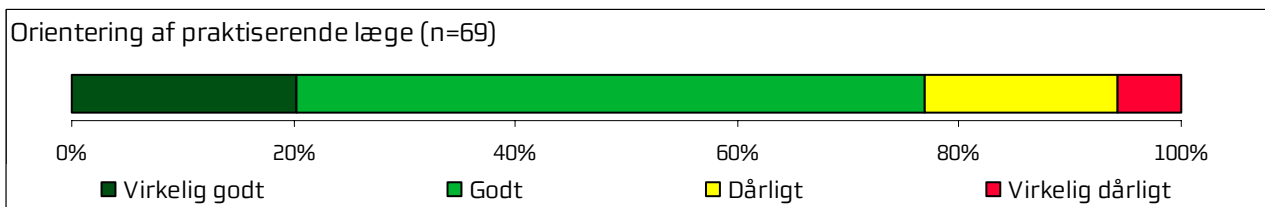
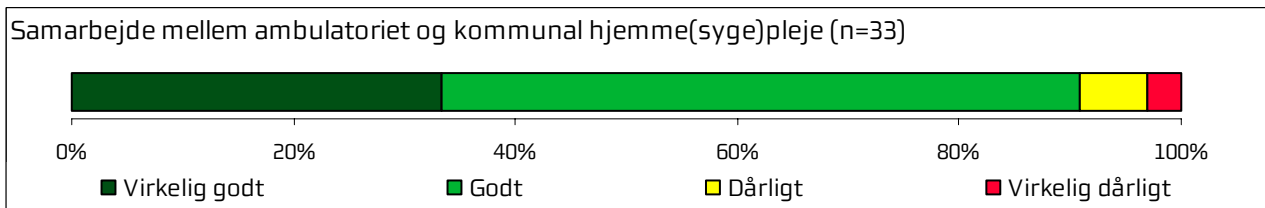
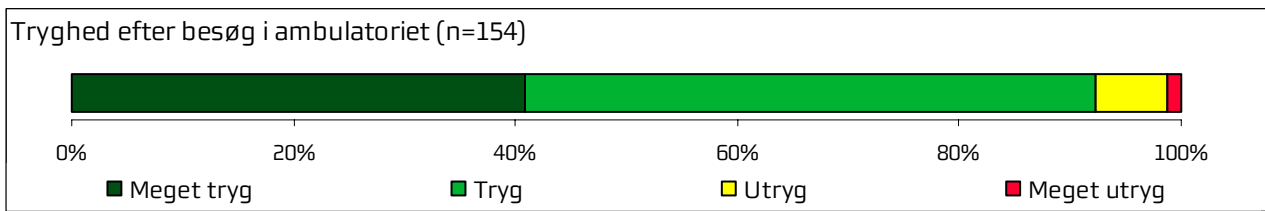
4.5 Information



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?	56%	-	-	75%*	48%	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	94%	96%

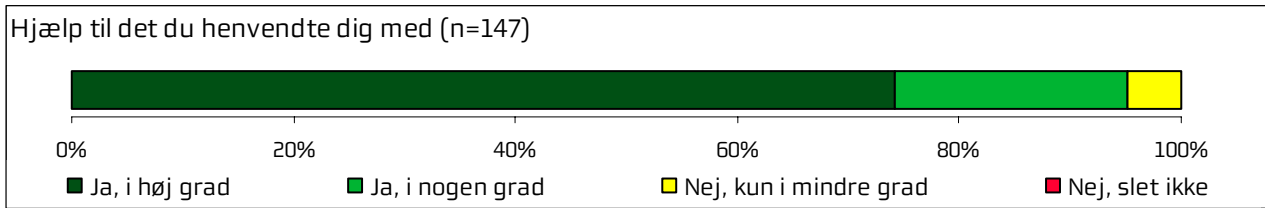
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	95%	92%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	96%	84%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77%	-	-	91%*	71%	83%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67%	-	-	85%*	71%	76%*

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?	95%	-	-	96%	92%	95%

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 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

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Lebenr.: >>lobnr.<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 46 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

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

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		161	352
Køn	Mand	52%	52%
	Kvinde	48%	48%
Alder	0-19 år	1%	3%
	20-39 år	26%	32%
	40-59 år	57%	51%
	60-79 år	15%	13%
	80 år eller derover	2%	1%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		161	100
Alder	0-19	1	1%
	20-39	42	26%
	40-59	91	57%
	60-79	24	15%
	80-	3	2%
Køn	Mand	84	52%
	Kvinde	77	48%
Skema udfyldt af	Patienten	142	93%
	Pårørende	10	7%
Modersmål	Dansk	123	79%
	Ikke dansk	33	21%
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	132	82%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	29	18%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		35	60	4	1	152	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	35	58	5	3	40	1	
	40-59	33	64	2	1	85	3	
	60-79	39	57	4	0	23	1	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	35	60	2	2	83	1	
	Kvinde	35	59	6	0	69	4	
Skema udfyldt af	Patienten	36	58	4	1	137	5	
	Pårørende	11	78	11	0	9	0	
Modersmål	Dansk	34	59	5	2	119	4	
	Ikke dansk	39	61	0	0	31	1	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	37	59	4	1	123	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	66	3	3	29	0	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		38	58	4	0	156
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	40	53	8	0	40
	40-59	38	60	2	0	88
	60-79	38	58	4	0	24
	80-	-	-	-	-	3
Køn	Mand	43	54	2	0	83
	Kvinde	33	62	5	0	73
Skema udfyldt af	Patienten	39	57	4	0	140
	Pårørende	20	70	10	0	10
Modersmål	Dansk	38	57	5	0	121
	Ikke dansk	41	59	0	0	32
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	40	56	4	0	129
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	30	67	4	0	27

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		33	60	6	1	120	36	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	28	62	7	3	29	11	
	40-59	36	59	4	0	74	15	
	60-79	29	57	14	0	14	10	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	42	55	3	0	64	19	
	Kvinde	23	66	9	2	56	17	
Skema udfyldt af	Patienten	33	61	6	1	107	32	
	Pårørende	33	50	17	0	6	3	
Modersmål	Dansk	28	64	7	1	86	33	
	Ikke dansk	48	48	3	0	31	2	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	32	62	6	0	98	31	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	50	5	5	22	5	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		39	59	3	0	158	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	32	66	2	0	41	0	
	40-59	40	56	3	0	89	2	
	60-79	38	63	0	0	24	0	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	51	47	2	0	83	1	
	Kvinde	25	72	3	0	75	1	
Skema udfyldt af	Patienten	41	56	3	0	140	2	
	Pårørende	20	80	0	0	10	0	
Modersmål	Dansk	36	60	3	0	121	2	
	Ikke dansk	52	48	0	0	33	0	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	39	59	2	0	129	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	59	3	0	29	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		22	68	10	152	5
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	16	76	8	37	2
	40-59	21	70	9	89	2
	60-79	32	59	9	22	1
	80-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	25	66	9	80	3
	Kvinde	18	71	11	72	2
Skema udfyldt af	Patienten	23	67	10	135	4
	Pårørende	11	78	11	9	1
Modersmål	Dansk	21	68	10	117	3
	Ikke dansk	26	68	6	31	2
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	20	71	10	126	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	58	12	26	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		77	19	4	101	3
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	83	14	3	29	1
	40-59	77	21	2	57	2
	60-79	75	25	0	12	0
	80-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	76	20	4	51	1
	Kvinde	78	18	4	50	2
Skema udfyldt af	Patienten	78	18	3	92	3
	Pårørende	71	14	14	7	0
Modersmål	Dansk	77	19	5	81	1
	Ikke dansk	88	13	0	16	2
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	79	17	3	86	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	27	7	15	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		11	25	23	41	103	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	14	21	14	52	29	2	
	40-59	10	31	28	31	58	5	
	60-79	8	8	23	62	13	0	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	11	26	21	42	53	2	
	Kvinde	10	24	26	40	50	5	
Skema udfyldt af	Patienten	10	24	26	40	90	7	
	Pårørende	0	38	13	50	8	0	
Modersmål	Dansk	10	25	24	41	80	5	
	Ikke dansk	16	21	26	37	19	2	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	13	27	22	39	88	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	13	33	53	15	1	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		8	80	12	0	153	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	8	67	26	0	39	1	
	40-59	10	83	7	0	88	1	
	60-79	5	86	9	0	22	2	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	9	78	13	0	79	4	
	Kvinde	8	81	11	0	74	0	
Skema udfyldt af	Patienten	8	79	13	0	136	4	
	Pårørende	0	89	11	0	9	0	
Modersmål	Dansk	4	81	14	0	118	3	
	Ikke dansk	25	72	3	0	32	1	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	9	80	10	0	127	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	77	19	0	26	2	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		52	34	13	126
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	50	30	20	30
	40-59	53	37	11	76
	60-79	56	33	11	18
	80-	-	-	-	2
Køn	Mand	53	38	9	68
	Kvinde	52	29	19	58
Skema udfyldt af	Patienten	54	33	13	112
	Pårørende	50	25	25	8
Modersmål	Dansk	48	34	18	94
	Ikke dansk	63	37	0	30
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	51	34	15	104
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	36	5	22

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		41	51	6	1	140	16	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	24	61	11	5	38	3	
	40-59	47	49	4	0	81	8	
	60-79	47	47	5	0	19	4	
	80-	-	-	-	-	1	1	
Køn	Mand	50	46	3	1	76	6	
	Kvinde	31	58	9	2	64	10	
Skema udfyldt af	Patienten	43	50	6	1	125	14	
	Pårørende	25	63	0	13	8	2	
Modersmål	Dansk	40	51	7	2	108	13	
	Ikke dansk	52	48	0	0	29	3	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	43	50	5	2	115	12	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	60	8	0	25	4	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		3	90	6	156
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	0	95	5	40
	40-59	6	87	8	89
	60-79	0	96	4	23
	80-	-	-	-	3
Køn	Mand	2	91	6	82
	Kvinde	4	89	7	74
Skema udfyldt af	Patienten	4	91	6	139
	Pårørende	0	80	20	10
Modersmål	Dansk	2	93	6	121
	Ikke dansk	9	81	9	32
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	3	91	6	127
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	86	10	29

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		4	82	14	72	83
Alder	0-19	-	-	-	0	1
	20-39	0	86	14	14	24
	40-59	4	80	15	46	43
	60-79	11	78	11	9	15
	80-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	7	85	7	41	41
	Kvinde	0	77	23	31	42
Skema udfyldt af	Patienten	2	85	13	60	79
	Pårørende	13	63	25	8	2
Modersmål	Dansk	2	84	14	50	72
	Ikke dansk	10	76	14	21	9
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	5	84	11	57	69
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	73	27	15	14

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		70	26	3	1	151	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	68	25	8	0	40	0	
	40-59	77	21	1	1	86	4	
	60-79	57	43	0	0	21	3	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	73	26	1	0	80	4	
	Kvinde	68	25	6	1	71	3	
Skema udfyldt af	Patienten	71	26	2	0	136	5	
	Pårørende	50	13	25	13	8	2	
Modersmål	Dansk	66	29	4	0	116	6	
	Ikke dansk	84	16	0	0	32	1	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	70	26	3	1	124	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	26	4	0	27	1	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		78	21	1	0	149	9	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	
	20-39	73	25	3	0	40	0	
	40-59	80	18	1	0	87	3	
	60-79	79	21	0	0	19	5	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	85	14	1	0	78	6	
	Kvinde	70	28	1	0	71	3	
Skema udfyldt af	Patienten	80	19	1	0	134	7	
	Pårørende	38	50	13	0	8	2	
Modersmål	Dansk	79	19	2	0	113	9	
	Ikke dansk	76	24	0	0	33	0	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	76	22	2	0	123	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	26	2	

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		56	37	6	1	156	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	54	36	10	0	39	1	
	40-59	58	38	3	0	89	2	
	60-79	54	33	8	4	24	0	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	54	39	7	0	83	1	
	Kvinde	59	36	4	1	73	2	
Skema udfyldt af	Patienten	57	36	6	1	140	2	
	Pårørende	33	67	0	0	9	1	
Modersmål	Dansk	55	38	7	1	122	1	
	Ikke dansk	60	37	3	0	30	2	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	58	35	6	1	127	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	3	0	29	0	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		62	33	4	1	151	8
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	51	43	3	3	37	3
	40-59	68	29	2	1	87	4
	60-79	58	33	8	0	24	0
	80-	-	-	-	-	2	1
Køn	Mand	62	37	0	1	81	3
	Kvinde	61	29	9	1	70	5
Skema udfyldt af	Patienten	63	32	3	2	133	8
	Pårørende	30	50	20	0	10	0
Modersmål	Dansk	63	30	5	2	115	7
	Ikke dansk	59	41	0	0	32	1
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	63	32	4	1	123	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	39	4	4	28	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		64	30	3	2	143	16
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	56	36	6	3	36	5
	40-59	69	27	2	2	83	8
	60-79	62	33	5	0	21	3
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	64	33	3	0	75	8
	Kvinde	65	26	4	4	68	8
Skema udfyldt af	Patienten	67	27	3	2	128	13
	Pårørende	14	71	14	0	7	3
Modersmål	Dansk	65	31	4	1	111	11
	Ikke dansk	61	29	4	7	28	5
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	67	28	3	2	117	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	38	4	4	26	3

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		95	5	118	27
Alder	0-19	-	-	0	1
	20-39	96	4	26	11
	40-59	94	6	71	12
	60-79	94	6	18	3
	80-	-	-	3	0
Køn	Mand	97	3	67	11
	Kvinde	92	8	51	16
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	105	25
	Pårørende	100	0	7	1
Modersmål	Dansk	95	5	88	22
	Ikke dansk	93	7	29	4
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	96	4	99	21
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	19	6

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		99	1	138
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	100	0	36
	40-59	99	1	78
	60-79	100	0	20
	80-	-	-	3
Køn	Mand	99	1	76
	Kvinde	100	0	62
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	124
	Pårørende	100	0	8
Modersmål	Dansk	99	1	104
	Ikke dansk	100	0	32
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	99	1	113
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	25

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	139
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	92	8	36
	40-59	99	1	79
	60-79	95	5	20
	80-	-	-	3
Køn	Mand	99	1	77
	Kvinde	94	6	62
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	125
	Pårørende	88	13	8
Modersmål	Dansk	96	4	105
	Ikke dansk	97	3	32
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	96	4	114
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	25

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		89	11	84
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	90	10	20
	40-59	88	13	48
	60-79	100	0	13
	80-	-	-	2
Køn	Mand	92	8	52
	Kvinde	84	16	32
Skema udfyldt af	Patienten	88	12	78
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	88	12	66
	Ikke dansk	94	6	18
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	92	8	65
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	19

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 n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		13	63	19	6	16	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	20	60	0	20	5	0	
	40-59	0	75	25	0	8	0	
	60-79	-	-	-	-	2	0	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	40	60	0	0	5	0	
	Kvinde	0	64	27	9	11	0	
Skema udfyldt af	Patienten	13	67	20	0	15	0	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	14	57	21	7	14	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	18	55	18	9	11	0	
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	0	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		47	29	19	4	140	13
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	53	26	18	3	34	5
	40-59	41	33	21	5	80	7
	60-79	61	26	13	0	23	0
	80-	-	-	-	-	2	1
Køn	Mand	47	29	19	5	77	6
	Kvinde	48	30	19	3	63	7
Skema udfyldt af	Patienten	48	30	17	5	126	9
	Pårørende	14	29	57	0	7	3
Modersmål	Dansk	48	32	17	4	111	8
	Ikke dansk	42	23	27	8	26	4
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	47	31	18	3	116	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	21	25	8	24	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		29	59	7	5	97	27	29
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	0
	20-39	26	63	5	5	19	6	13
	40-59	33	57	5	5	60	13	14
	60-79	20	60	13	7	15	7	2
	80-	-	-	-	-	3	0	0
Køn	Mand	26	60	9	5	57	17	9
	Kvinde	33	58	5	5	40	10	20
Skema udfyldt af	Patienten	30	60	7	4	84	22	29
	Pårørende	17	33	17	33	6	4	0
Modersmål	Dansk	25	59	9	7	76	17	27
	Ikke dansk	42	58	0	0	19	9	1
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	27	60	6	6	81	23	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	16	4	6

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		56	44	156
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	53	48	40
	40-59	62	38	90
	60-79	41	59	22
	80-	-	-	3
Køn	Mand	57	43	83
	Kvinde	56	44	73
Skema udfyldt af	Patienten	55	45	139
	Pårørende	60	40	10
Modersmål	Dansk	54	46	123
	Ikke dansk	69	31	29
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	54	46	127
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	34	29

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		33	63	5	0	83	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	25	60	15	0	20	0
	40-59	35	63	2	0	52	0
	60-79	44	56	0	0	9	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	36	60	4	0	45	0
	Kvinde	29	66	5	0	38	0
Skema udfyldt af	Patienten	33	63	4	0	72	0
	Pårørende	20	60	20	0	5	0
Modersmål	Dansk	33	61	6	0	64	0
	Ikke dansk	29	71	0	0	17	0
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	31	66	3	0	65	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	50	11	0	18	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		40	57	3	0	151
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	29	66	5	0	38
	40-59	44	53	2	0	86
	60-79	38	58	4	0	24
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	43	55	1	0	83
	Kvinde	35	59	6	0	68
Skema udfyldt af	Patienten	42	54	4	0	135
	Pårørende	0	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	39	56	4	0	117
	Ikke dansk	42	58	0	0	31
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	40	57	3	0	123
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	57	4	0	28

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		41	51	6	1	154
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	35	55	8	3	40
	40-59	44	49	6	1	88
	60-79	35	57	9	0	23
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	48	46	5	1	82
	Kvinde	33	57	8	1	72
Skema udfyldt af	Patienten	43	50	6	1	139
	Pårørende	13	63	25	0	8
Modersmål	Dansk	43	50	7	1	119
	Ikke dansk	36	55	6	3	33
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	39	54	7	0	127
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	41	4	7	27

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		33	58	6	3	33	9	112
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	0
	20-39	40	60	0	0	5	1	33
	40-59	35	57	4	4	23	6	58
	60-79	0	100	0	0	3	1	20
	80-	-	-	-	-	2	0	1
Køn	Mand	27	67	0	7	15	6	60
	Kvinde	39	50	11	0	18	3	52
Skema udfyldt af	Patienten	33	58	4	4	24	7	106
	Pårørende	0	67	33	0	3	2	4
Modersmål	Dansk	37	47	11	5	19	5	95
	Ikke dansk	23	77	0	0	13	4	15
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	32	57	7	4	28	8	91
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	1	21

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	57	17	6	69	87	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	
	20-39	20	70	10	0	10	30	
	40-59	20	59	16	5	44	45	
	60-79	21	36	29	14	14	9	
	80-	-	-	-	-	1	2	
Køn	Mand	24	53	16	8	38	45	
	Kvinde	16	61	19	3	31	42	
Skema udfyldt af	Patienten	22	56	17	5	59	80	
	Pårørende	0	60	20	20	5	4	
Modersmål	Dansk	23	48	21	8	48	73	
	Ikke dansk	15	75	10	0	20	12	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	18	61	14	7	56	71	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	38	31	0	13	16	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		50	17	19	14	118	40
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1
	20-39	42	23	27	8	26	15
	40-59	59	14	11	15	71	19
	60-79	32	21	32	16	19	4
	80-	-	-	-	-	2	1
Køn	Mand	48	16	21	15	67	16
	Kvinde	53	18	16	14	51	24
Skema udfyldt af	Patienten	51	15	20	13	105	36
	Pårørende	14	43	14	29	7	2
Modersmål	Dansk	56	16	18	11	90	32
	Ikke dansk	31	23	23	23	26	7
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	51	16	20	13	94	35
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	21	13	21	24	5

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		74	21	5	0	147	8	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	82	15	3	0	39	2	
	40-59	68	26	6	0	84	4	
	60-79	86	10	5	0	21	2	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	78	19	3	0	78	3	
	Kvinde	70	23	7	0	69	5	
Skema udfyldt af	Patienten	75	20	5	0	133	7	
	Pårørende	44	44	11	0	9	1	
Modersmål	Dansk	74	21	5	0	115	5	
	Ikke dansk	79	17	3	0	29	3	
Afsnit	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	75	20	5	0	119	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	25	4	0	28	1	

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.

Infektionsmedicinsk Ambulatorium





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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg synes, alt fungerer optimalt. Også ved telefonisk henvendelse.	Virkelig godt
3	Er MEGET tilfreds og har absolut intet at klage over. Søde, venlige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
6	Personalet er super opmærksomt, forstående, sødt og informerende. Kun rosende ord.	Virkelig godt
9	Personalet ved skranken er meget venlige og sygeplejerskerne meget dygtige og også venlige, MEGET!!	Virkelig godt
10	Ventetiden før besøgene er det eneste jeg oplevede som generende.	Godt
11	To flinke læger. Fint, at de tog ekstra prøver for forskellige ting for at være sikre (efter fund af spor af blod i urinen) og dejligt at få tjekket, at ens vacciner stadig er gyldige. Kun uheldigt at de glemte at ringe med svar - ellers er jeg fuldt tilfreds.	Virkelig godt
12	Informere om ventetid. Spørge om patienten har forstået oplysningerne/info, inden undersøgelsen afsluttes.	Godt
13	Der var tale om mange besøg. Jeg deltog i et projekt, hvor der var tilknyttet en sygeplejerske, der var alle tiders. Jeg tænker, at hvis jeg ikke var blevet rask, havde mine svar nok været farvede lidt mere negative?!	Virkelig godt
14	Jeg synes, det er lidt underligt, at man ikke bliver tilbudt/kan få en stivkrampe vaccine i forbindelse med min slagsskader og bliver tilbudt et minimum af vacciner, når man starter i sygehussektoren.	Virkelig godt
15	Nej, jeg synes, de gør deres bedste.	Intet svar
16	Bortset fra manglende information til praktiserende læge! Ok så. Måske virker lægen mere stresset her på det sidste.	Godt
18	Er glad for, jeg har en praktiserende læge, rar og med erfaring. I ambulatoriet ung, uerfaren, ny læge hver gang. Stiller man spørgsmål, får man kun undvigende svar. Der er dog undtagelser. Man kan blive både vred og ked af det. Håber min læge vil kontrollere mig fremover.	Dårligt
19	Efter langt sygdomsforløb var det kun ambulatoriet, der gav mig den rigtige behandling.	Virkelig godt
21	Jeg synes, ambulatoriet gør, som det skal gøre. Jeg har oplevet det godt.	Virkelig godt
22	Jeg var lidt bekymret for bivirkningen af medicin. Fik oven i købet lidt ondt i, hvad jeg troede var nyrerne. Jeg blev straks undersøgt/scannet. Heldigvis var der ikke noget galt, men det hele gjorde, at jeg følte, at man blev taget alvorligt.	Virkelig godt

	23	Godt.	Godt
	26	Bedre koordinering mellem de forskellige afdelinger. Bedre koordinering personalet imellem. Forsøg (så vidt muligt) at tilknytte samme læge/sygeplejerske til samme patient HVER gang denne kommer, så læge/sygeplejerske kender til patienten.	Dårligt
	27	Jeg synes, de har gjort meget mere, end man [kan] forvente.	Virkelig godt
	29	Jeg vil meget gerne takke alle på Q1 & Q2 for den venlige og kompetente behandling, jeg modtog på Skejby Hospital i efteråret 2008.	Virkelig godt
	31	Lang ventetid fra lægens henvisning til første besøg i ambulatoriet (mest fra blodprøven var taget til mødet med lægen) - 2 ½ mdr.	Godt
	32	Begræns ventetiden.	Godt
	33	Det irriterer mig at skulle vente, når man har fast tid og møder rettidigt!	Godt
	35	Kan KUN sige, at jeg er ovenud tilfreds. Jeg oplever høj kvalitet, høj faglighed, stor respekt for mig som patient.	Virkelig godt
	36	Ikke noget bedre. De gør det godt.	Godt
	38	Generelt er der kort ventetid. Jeg har set samme kontaktlæge ved næsten samtlige besøg. Der er et højt fagligt niveau. Udredningen har været omfattende.	Godt
	39	Lægen NN og sygeplejerske XX er nogle rigtig dejlige mennesker. Man kan kun blive i godt humør af at tale med dem (jeg er tilknyttet de to personer).	Virkelig godt
	41	Læger og sygeplejersker var utrolig gode til at informere før, under og efter, hvilket gjorde, at jeg som patient kunne føle mig fuldstændig tryk.	Virkelig godt
	43	Det er rart, at man altid kan ringe - de er klar til at svare. Stor ROS herfra.	Virkelig godt
	44	De er alle rigtig gode til at lytte og til at tage mig som patient alvorligt. Mine meninger bliver i høj grad taget i betragtning, når jeg er på ambulatoriet. Så jeg har kun stor ros til afdeling Q, ambulatoriet.	Virkelig godt
	45	Hvordan to medicinske afdelinger i Danmark kan behandle samme kroniske sygdom så forskelligt, det undrer meget! Ved tidligere stop af indtagelse af medicin blev overvågning med prøver skærpet voldsomt - nu modtager vi blot besked om at komme om syv måneder. Information - hvorfor indhentes tilgængelige informationer ikke til første eller andet besøg, trods vi tidligere har oplyst kontakt læge/sekretær på Herlev Amtssygehus? Jeg er til dags dato ikke sikker på, at alle informationer er rekvireret. Kommunikation - der tales til OS, men ikke med OS, hvilket bevirker, at lægen ikke formidler budskabet således, vi er trykke ved forløbet. Vi føler p.t. ikke tryk ved kronisk sygdom uden medicinering kombineret med graviditet. Beskeden er blot - kom til blodprøve om syv måneder.	Dårligt
	47	Jeg var TILFREDS i startundersøgelse, men efter 14 dage er jeg skuffet over samarbejdet.	Dårligt
	48	De har været gode til at lytte til mine behov for forskellige ting under hele forløbet og har handlet	Virkelig godt

Bilag 5

ud fra det, jeg har sagt på bedste måde. Jeg har fået den hjælp, jeg havde brug for, og det hele er gået hurtigere og nemmere, end jeg havde forventet.






- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 49 | Mine to kontaktsygeplejersker har været en god støtte i hele forløbet. De har fulgt op på alt, jeg har spurgt om, ringet tilbage hvis der blev lagt besked, hjulpet med alt og gjort en stor forskel i mit liv. | Virkelig godt |
|  | 50 | I dag er jeg så heldig, at det er de samme personer hver gang. Cirka fire gange om året. | Godt |
|  | 51 | Jeg mangler kørselsgodtgørelse. | Virkelig godt |
|  | 52 | Jeg føler, der bruges for megen tid på ting som dette. | Godt |

Infektionsmedicinsk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Oftest er der ikke en sekretær ved skranken til at udfylde køreseddel samt notere, at man er kommet.	Dårligt
2	Rolig og venlig atmosfære. Man føler sig tryk.	Virkelig godt
4	Blev ikke indkaldt. Besøget er planlagt fra gang til gang. Det er kontrolbesøg tre gange om året.	Virkelig godt
7	Ked af ikke at blive informeret om ventetiden. Skulle tilbage på mit arbejde og have patienter - vigtigt at vide om jeg selv skulle aflyse disse aftaler!	Godt
10	Jeg havde 3-4 besøg i ambulatoriet, og hver gang var der over 30 minutters ventetid.	Godt
11	Det var et eftertjek, der blev arrangeret allerede, mens jeg var ude at rejse, så det var meget tilfredsstillende at det kunne blive lavet hurtigt efter hjemkomst.	Virkelig godt
12	Akut henvist, hvilket dels forklarer ventetiden, men fik ingen information.	Godt
14	Jeg var i ambulatoriet i forbindelse med en skade. Jeg arbejder selv i sygehussektoren og oplever således ikke det ambulante forløb, som var jeg en almindelig patient.	Virkelig godt
20	Venteværelset er meget åbent.	Godt
22	Jeg synes, alle var rigtig flinke, venlige og imødekommende. Der blev hørt på en.	Virkelig godt
24	Da jeg første gang mødte op, da tjekkede de mig og sagde, de ville indkalde mig to år efter igen, men jeg havde problemer med et organ og havde meget ondt. Selvom der gik to år, blev jeg ikke indkaldt hos jer. Jeg blev indkaldt efter tre år, og da I havde behandlet mig, fik jeg det meget bedre end før. Hvis I havde behandlet mig efter de to år, som I selv havde sagt I ville gøre, så fik jeg det meget bedre, end jeg har det nu. Men jeg vil bede jer om, hvis der kommer en ny behandlingsmetode, som kan gøre mig rask, så vil jeg meget gerne blive informeret. Jeg vil alligevel være taknemmelig for det, I har gjort.	Godt
27	Alt i alt et virkelig godt personale, og lægen var meget flinke og høflig.	Virkelig godt
30	Man kunne godt have ønsket sig, at personalet var mere imødekommende.	Godt
32	Ventetiden var en skændsel. Det var den især da vi kun var to personer i venteværelset. Man følte sig underprioriteret.	Godt
36	Meget godt.	Godt
37	Ville være rart med nogle flere aviser, f.eks. gratisaviserne. Nu er det noget tid siden, jeg har været i ambulatoriet, så det kan selvfølgelig være, der er kommet aviser til.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 39 | Dejligt med et glas koldt saftevand. | Virkelig godt |
|  | 44 | Jeg er kommet der gennem mange år. Generelt kan jeg sige, at jeg føler mig rigtig godt tilpas med at komme der. | Virkelig godt |
|  | 45 | Venteområdet er meget kedeligt og trist at opholde sig i. | Dårligt |
|  | 46 | Der var næsten aldrig en læge tilstede. Det, synes jeg, var dårligt. | Godt |
|  | 48 | Jeg har ikke noget at udsætte hverken på ventetid eller modtagelsen på ambulatoriet. Ventetiden til den første undersøgelse var kortere, end jeg var informeret om. | Virkelig godt |

Infektionsmedicinsk Ambulatorium


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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Fik ikke information om, at doseringsstørrelsen på min udleverede medicin var ændret fra to piller pr. dag til en pille pr. dag.	Dårligt
5	Medicin som jeg blev syg af.	Godt
11	De glemte at ringe til mig med svar på prøver, som de havde lovet, men så ringede jeg bare selv og fik en tid til svar.	Virkelig godt
31	Manglende udstyr til injektion.	Godt
42	Ikke nok medicin med hjem.	Virkelig godt
45	Havde ikke rekvireret tidligere informationer hos Herlev Amtssygehus, hvor patienten tidligere har været i behandling (trods informationer angående kontaktlæge/sekretær var oplyst), hverken ved første eller andet besøg på afdelingen! Er ved dags dato ikke overbevist om, at de har indhentet alle oplysninger.	Dårligt
51	Kørselsgodtgørelse.	Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes ikke, at lægen virker personlig og har et slapt håndtryk og virker lidt forvirret.	Dårligt
2	Meget kompetent behandling, også ved henvisning til andre afdelinger. Godt samarbejde. Velfungerende og effektivt.	Virkelig godt
8		Godt
15	Det har været en oplevelse, alle tog godt imod mig. Jeg synes, de kæmpede hårdt for at undersøge, hvad jeg fejlede.	Intet svar
16	Hvis man har kontakt med egen læge, kan edb-systemerne ikke tale samme, så praktiserende læge kan IKKE indhente oplysninger fra ambulatoriet. Sidste meddelelse, herfra til praktiserende læge, er helt tilbage fra 2007. DÅRLIGT, DÅRLIGT!	Godt
17	Manglende kontakt til praktiserende læge. Det er flere år siden, jeg sendte besked til lægen. Dårligt.	Godt
22	De virkede alle meget professionelle. Har man et spørgsmål, så får man et klart svar. Og hvis der er noget, så tages man alvorlig, og man bliver undersøgt. Det hele giver det indtryk, at man er i gode hænder.	Virkelig godt
25	Et fantastisk personale - varmt og menneskeligt. Et rart sted at komme, når det nu er nødvendigt.	Virkelig godt
32	Samtalerne var for påtrængende.	Godt
34	Om formiddagen: Blodprøverne fine. Om eftermiddagen: Hvor hurtigt kan du møde?	Virkelig godt
40	Jeg var omtumlet og forvirret, inden min behandling begyndte.	Virkelig godt
41	Jeg har kun ros til denne afdeling. Samtlige jeg mødte, fra modtagelsen til sygeplejerskerne og lægerne, havde jeg indtrykket, at dette var utrolig kompetente mennesker - at de så også alle havde et meget stort menneskeligt overskud, gør kun mit indtryk mere positivt.	Virkelig godt
45	De har virket meget uforberedte på sygdomsforløb. Måden den kroniske sygdom blev behandlet på hos Herlev Amtssygehus og Skejby Sygehus, virker helt modsatte som sort og hvid! Er p.t. sendt hjem med besked om ikke at skulle komme før om syv måneder trods, at medicinering er afbrudt. Da medicinering tidligere var afbrudt, blev en skærpet overvågning startet på Herlev Amtssygehus, men nu sendes jeg bare hjem?? Ved henvendelse til ambulatoriet er denne besked bare fastholdt.	Dårligt
47	Jeg er tilknyttet et misbrugscenter. Der er ingen kontakt mellem centret og min læge. Han var ikke klar over, jeg var begyndt på en medicinkur flere uger efter start.	Dårligt

-  48 Jeg har haft en god oplevelse under mit behandlingsforløb - både mht. personale og det egentlige behandlingsforløb. Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Har altid været en god oplevelse.	Virkelig godt
13	Jeg husker ikke, om jeg har fået skriftlig materiale vedrørende min sygdom.	Virkelig godt
24	Hver gang I sender et brev til mig, skal der ikke være en stor ventetid, og hvis der kommer en ny medicin som kan helbrede mig bedre, bedes I straks informere mig. Jeg er glad for jer alle sammen.	Godt
28	Super behandling. Kom ind med én dags varsel, og lægen ham selv var til stede ved undersøgelsen.	Virkelig godt
45	Er ikke god til at skabe trygge bånd. Uvished og tvivl afspejler gerne oplevelsen efter et brev fra afdelingen er modtaget.	Dårligt
47	Jeg har spurgt efter kostvejledning, og hvad jeg kan gøre for at behandle min krop bedst og blive rask. Har ikke kunnet få besked om kostvejledning.	Dårligt
48	Der har ikke været nogen unødigt ventetid, og personalet har informeret mig godt angående alt i mit forløb.	Virkelig godt
50	I starten mødte jeg mange forskellige personer, hvilket gjorde, at det var som at starte på ny 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	Har ikke nogen punkter, hvor ambulatoriet ikke har gjort det til ug.	Virkelig godt
3	1. I samarbejdet mellem ansatte. 2. Kortere ventetid.	Virkelig godt
6	Jeg finder dette her som virkelig godt og er meget tilfreds med det hele. I klarer det til ug og så god sommer til jer og andre i jeres nærhed.	Virkelig godt
7	Der skal nummersystem i deres blodprøvelaboratorium!	Godt
8	Jeg synes, de gjorde et godt stykke arbejde. Det kunne ikke være bedre.	Godt
9	I forbindelse med min behandling (kontrol) for gule stafylokokker var jeg igennem to kontrol seancer. Jeg blev "frikendt" efter sidste seance, hvor jeg skulle møde frem uanset, der eventuelt ikke var behov for lægelig samtale. Hvis der ikke er behov for råd og efterfølgende behandling, behøver patienten ikke at møde frem, men kan, som i mit tilfælde, få beskeden per telefon, mail eller brev (det var jo ikke livstruende). Her må alle parter kunne spare!	Godt
10	Jeg ønsker i høj grad opfølgning. Når jeg stadig har de problemer, jeg henvendte mig med i starten, må der ses på alternative behandlingsmuligheder. De skrubkure, jeg har gennemgået, har ikke afhjulpet problemet.	Godt
11	Instruktion i subkutan indgivelse af sygeplejerske NN var rigtig god. Også venteværelserne er gode. Man sidder ikke tæt, og der er kort ventetid. Blodprøvetagning er også rigtig godt - kort ventetid m.m.	Intet svar
12	I starten var der mange skiftende læger, som også kunne fortælle om fremtidige læger, men dem man havde fået at vide man skulle have passede ikke. Det er efterhånden blevet bedre. Især efter jeg selv gjorde opmærksom på, at jeg følte, at det var frustrerende med mange skiftende læger.	Godt
13	Har altid følt en venlig atmosfære og meget god forståelse for anonymitet. Alle personalekategorier.	Godt
14	At man som patient var sikret de samme kontaktpersoner hele tiden. Jeg har mødt for mange, som første skulle spørge mig ud hele tiden om det, jeg har svaret på flere gange. Har oplevet for mange kontaktlæger. Har dog nu, de sidste tre gange, haft en fast, som jeg er blevet lovet at beholde.	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	Var glædeligt overrasket over megen venlighed fra al personale.	Virkelig godt
	2	Har været i ambulatoriet mange gange. Personalet er altid søde og venlige. Får en super behandling.	Virkelig godt
	3	Godt personale. Men en lang ventetid en gang imellem.	Virkelig godt
	4	Det gik hurtigt, fra hudlægen henviste mig til sygehuset, og til de ringede mig op med en tid - det var beroligende. Modtagelsen var ganske som forventet - ventetiden lidt længere end forventet. Venteværelset blev der ikke ryddet op i ofte.	Virkelig godt
	7	Der er ikke nummer-system, så folk bliver ikke taget ind i rækkefølge.	Godt










Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Glemt medicin.	Godt
	10	Der blev ikke fulgt op.	Godt
	13	Forbyttet prøvemateriale med anden patient.	Godt
	14	Glemt af lægen.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Er meget glad for min behandling.	Virkelig godt
 2	Får altid en super behandling. Samtale med min faste læge. Er kommet i ambulatoriet gennem mange år.	Virkelig godt
 3	Da læger eller sygeplejersker blev skiftet, vidste de nye helt præcist om min sag.	Virkelig godt
 4	Det var en meget hurtig undersøgelse, skønt. Der kom lægestuderende og kiggede og blev udspurgt, hvilket var rigtig godt.	Virkelig godt
 6	Det går super godt, og mine tal er ikke til at læse, og det opfatter jeg som god fremgang, og nu hvor jeg rejser meget, går det fint. De er som regel foran og skal vist til at skifte medicin nu her. Jeg er godt tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
 10	Fik at vide, at jeg ville blive afsluttet inden sommerferien, idet der i den sidste podning IKKE fandtes stafylokokker. Trods dette vedvarer problemet - har stadig bylder. Vil henvende mig inden sommerferien, idet jeg ikke ønsker at blive afsluttet, så længe problemet persisterer.	Godt
 11	Læge [NN] var god til at forklare, men lyttede meget lidt og spurgte meget lidt til, hvordan jeg havde det både før medicinering og ved opfølgning. Sygeplejerske [NN] har jeg været glad for. Hun har spurgt og lyttet meget hele forløbet. Ved instruktion til indgivelse af Immunglobulin var hun super! Det har været et problem at komme nærmere en passende mængde medicin, pga. lægens manglende indsigt i min konkrete helbredssituation. Det har været meget frustrerende.	Intet svar
 13	Har haft tilknytning gennem mange år og deltaget i forsøgsbehandling nogle gange. Første gang under lidt pres. Følte, der ikke var valg. Enten dette eller ingen behandling. Fik desværre pga. lodtrækning kun kort behandling. Synes derefter, jeg fik dårlig behandling. Følte mig kun som projektmateriale. Men anden gang bedre information og bedre kommunikation fra "min læge".	Godt
 14	Den læge, der skulle tilse mig, havde glemt mig. Først 1½ time efter aftalt tid kom jeg til. Lægen undskyldte mange gange.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	2 Kan altid ringe til min faste læge/kontaktsygeplejerske, har aldrig ringet forgæves.	Virkelig godt
✎	7 Ved ikke om der er nok info sendt til lægen. De ved i hvert fald ikke nok, men kan også skyldes, at de ikke har sat sig ind i tingene.	Godt
✎	8 Jeg er blevet bedre til at passe på mig selv og bedre til at lytte til mine kropssignaler.	Godt
✎	11 Personalet/lægen er rigtig god til at forklare, men kan fra det ene besøg til det andet give modstridende forklaringer. I starten følte jeg mig i gode hænder, god forståelse for mig som menneske og behandling. God støtte til livsvarig behandling. Så kom oplysningen i marts med et chok! Nu havde jeg for første gang i årevis oplevet lidt bedring med indgivelse af immunoglobulin. Livsvarigt havde jeg fået oplyst og læst om på svenske sider. Først taler han om, at jeg ikke får nok, dernæst om, at vi nok skal holde pause i sommer??? Chokerende. Min verden sank nærmest i grus. Jeg kan ikke undvære immunbehandling halvdelen af året!	Intet svar
✎	13 Haft mulighed for at komme i kontakt med personale enten pr. telefon eller e-mail.	Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

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

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

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

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

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

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

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