

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Gastroenterologisk Afdeling L
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende 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. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	228
Afdelingens svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- 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: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet 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).

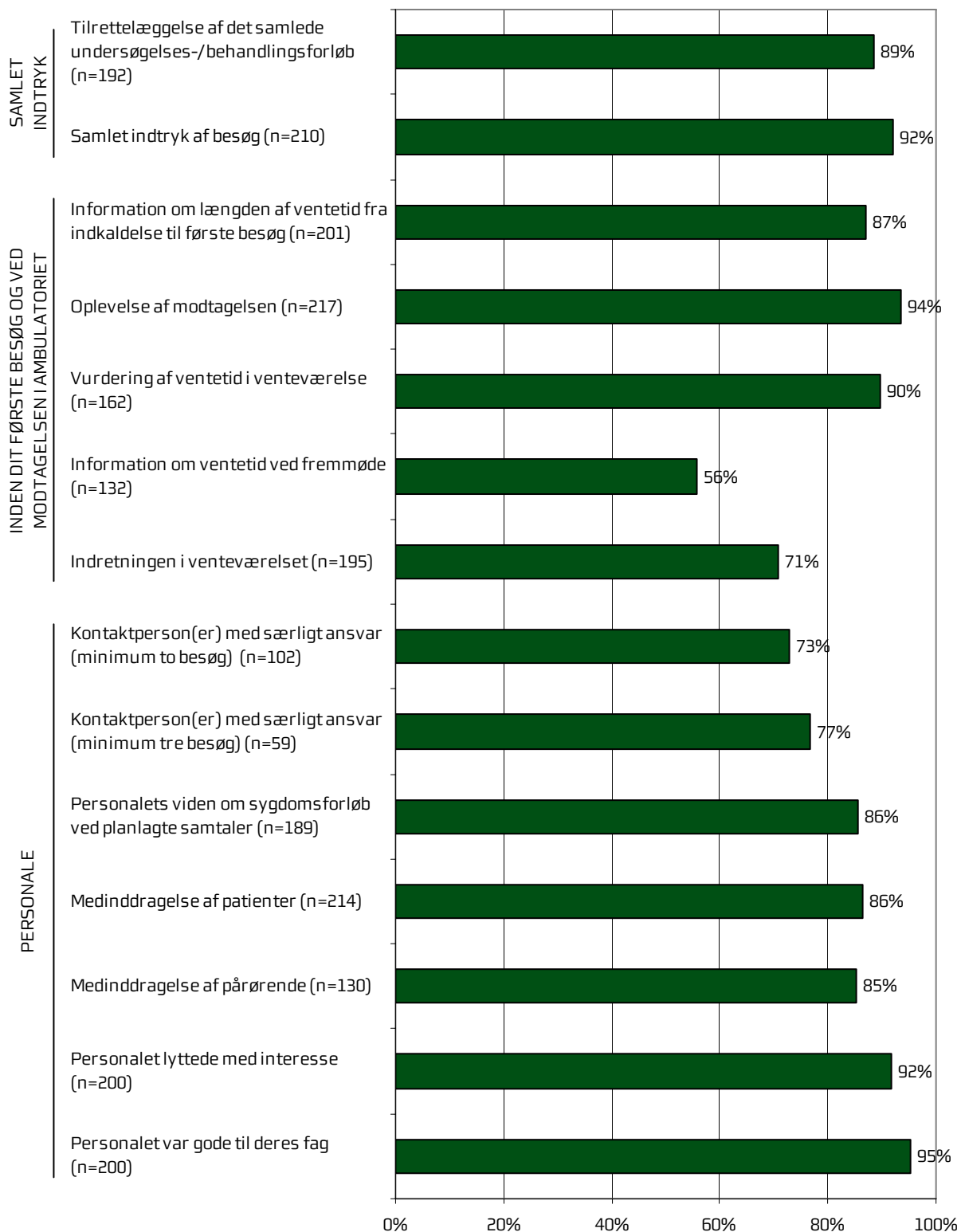
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

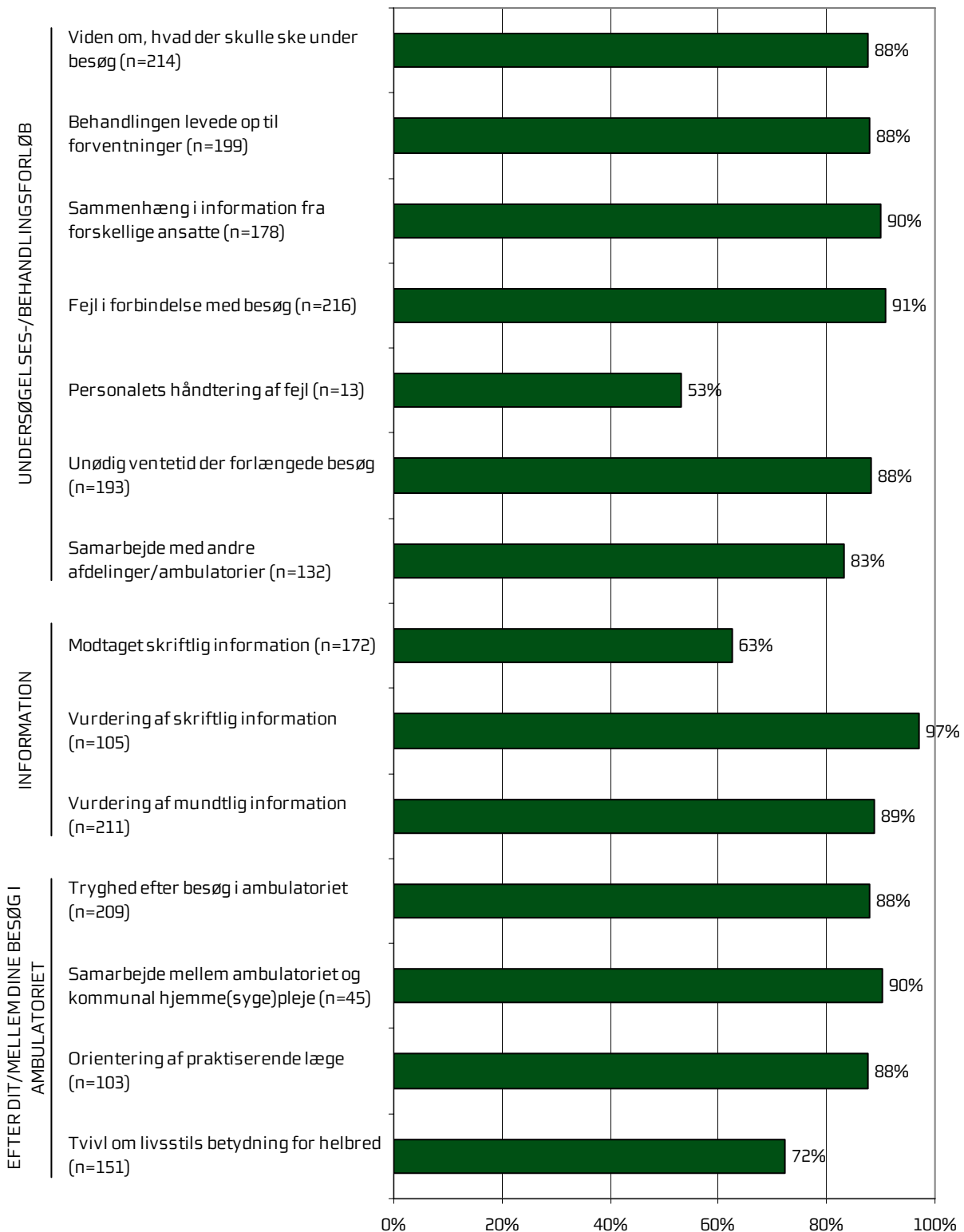
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Gastroenterologisk Afdeling L

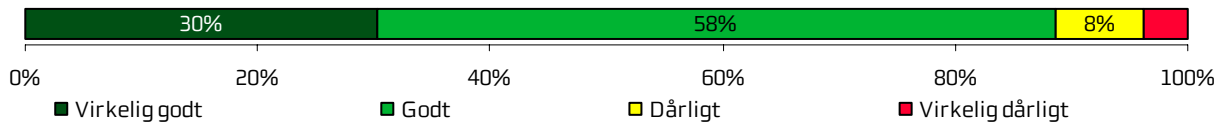
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

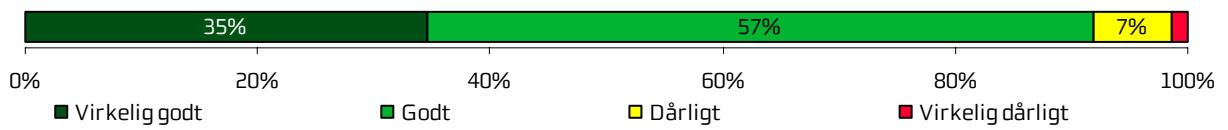
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=192)



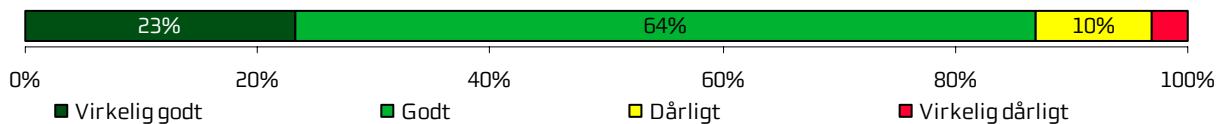
Samlet indtryk af besøg (n=210)



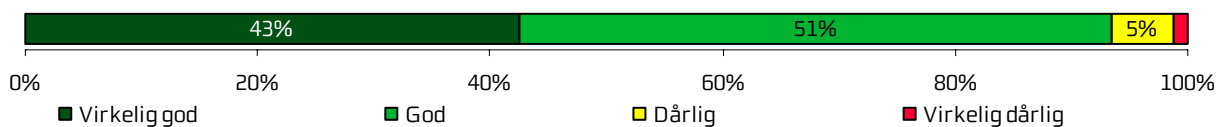
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		89 %	88 %	99 %	89 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	90 %	100 %	91 %	97 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

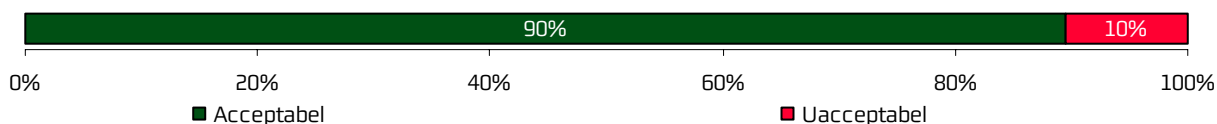
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=201)



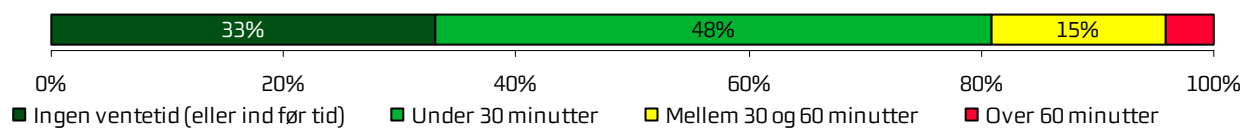
Oplevelse af modtagelsen (n=217)



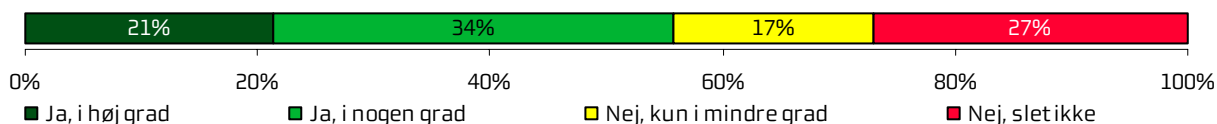
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=162)



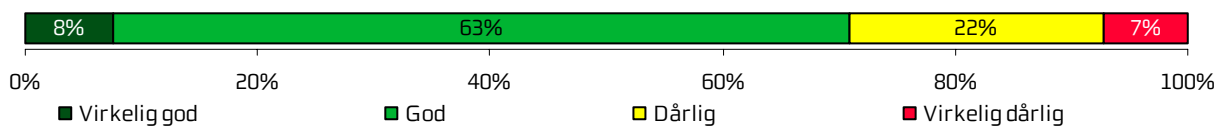
Længde af ventetid i venteværelse (n=209)



Information om ventetid ved fremmøde (n=132)



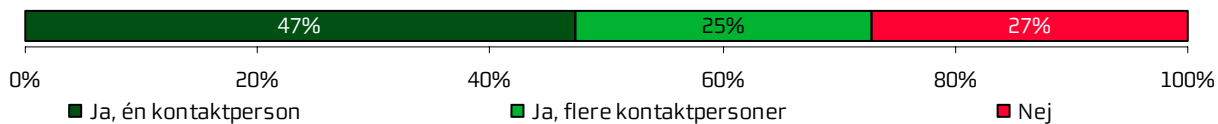
Indretningen i venteværelset (n=195)



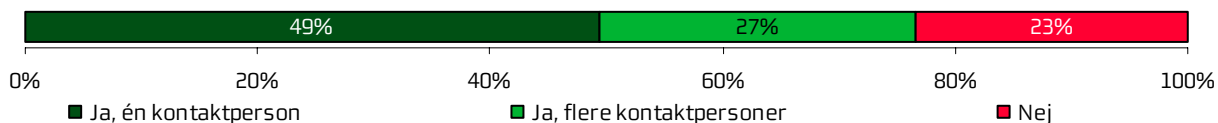
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		87 %	-	97 % *	89 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		94 %	98 %	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		90 %	-	97 % *	84 %	91 %
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?		56 %	45 %	68 % *	33 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		71 %	62 %	91 % *	67 %	79 % *

Personale

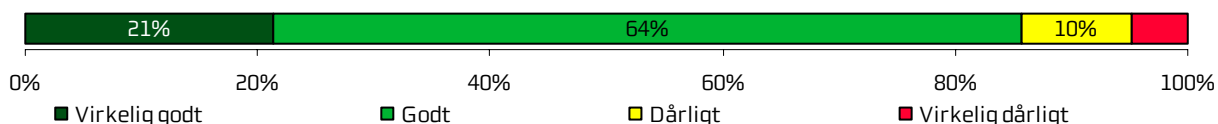
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=102)



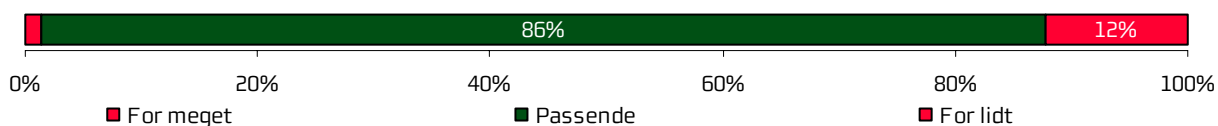
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=59)



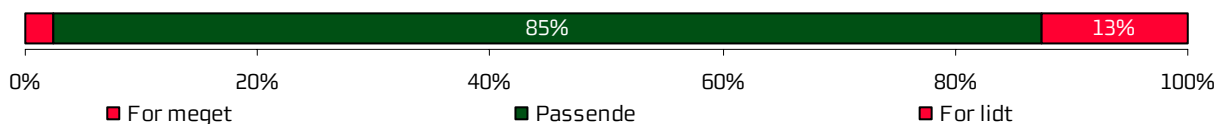
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=189)



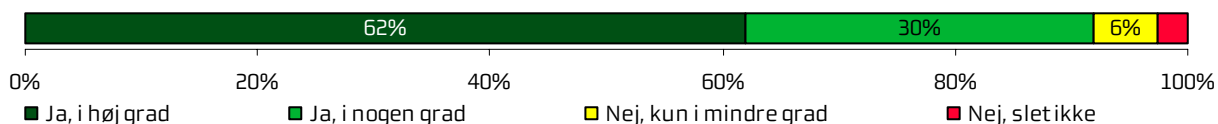
Medinddragelse af patienter (n=214)



Medinddragelse af pårørende (n=130)



Personalet lyttede med interesse (n=200)



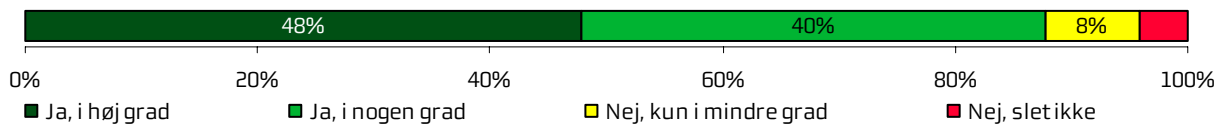
Personalet var gode til deres fag (n=200)



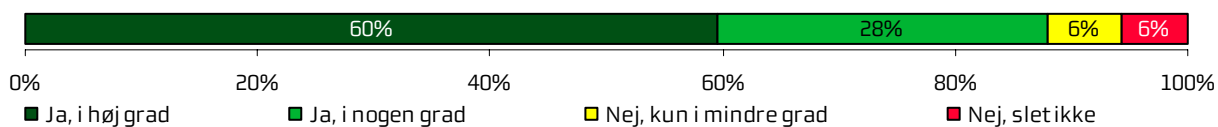
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		73 %	69 %	86 % *	65 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		77 %	-	86 % *	66 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	83 %	98 % *	86 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		86 %	86 %	96 % *	88 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		85 %	80 %	94 % *	78 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		92 %	90 %	99 % *	92 %	96 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	95 %	100 %	94 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

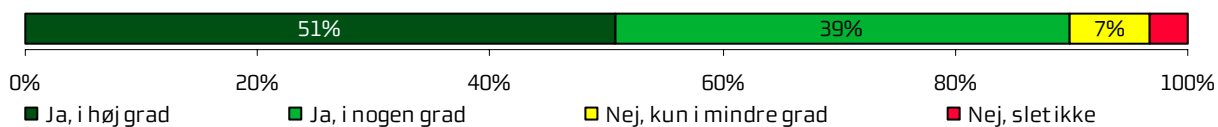
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=214)



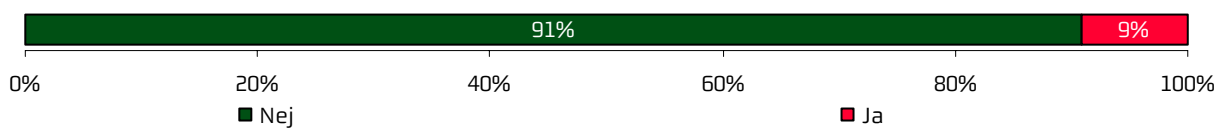
Behandlingen levede op til forventninger (n=199)



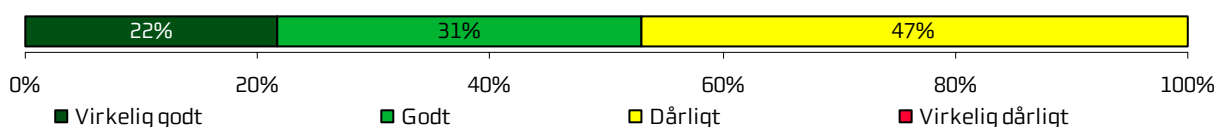
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=178)



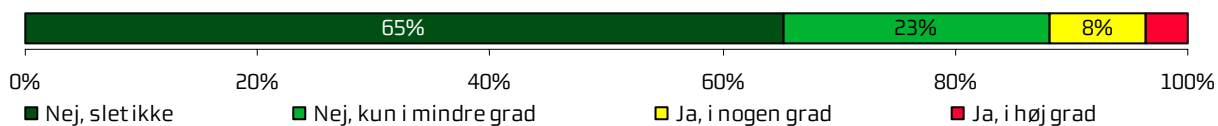
Fejl i forbindelse med besøg (n=216)



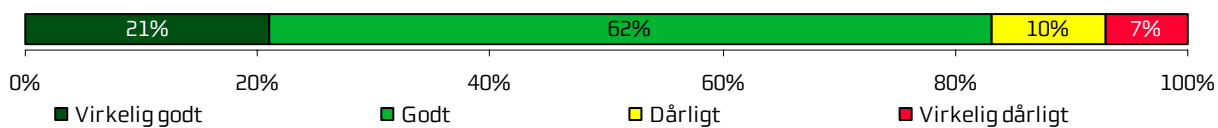
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=193)



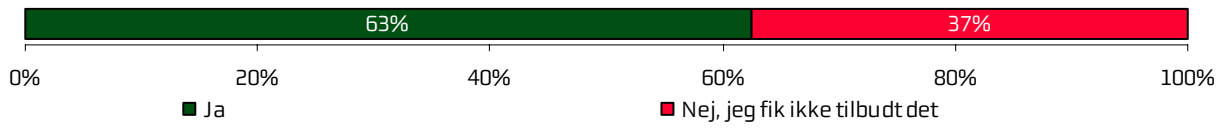
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=132)



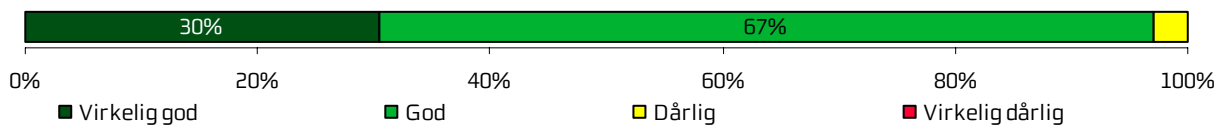
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	87 %	95 % *	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	89 %	98 % *	86 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		90 %	86 %	96 % *	89 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		53 %	-	87 % *	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	80 %	96 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		83 %	78 %	97 % *	85 %	92 % *

Information

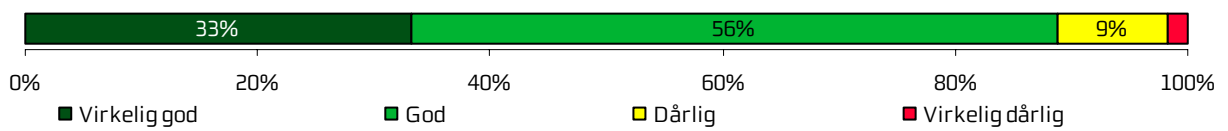
Modtaget skriftlig information (n=172)



Vurdering af skriftlig information (n=105)



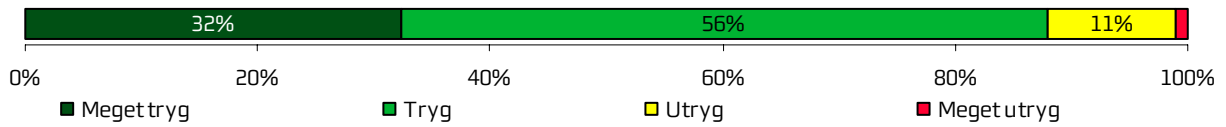
Vurdering af mundtlig information (n=211)



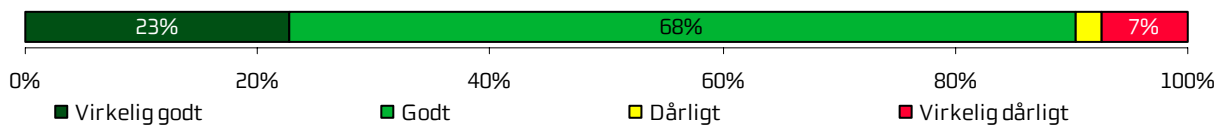
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		63 %	-	79 % *	62 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		89 %	91 %	99 % *	93 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

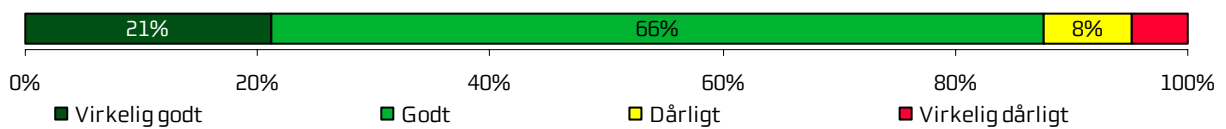
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=209)



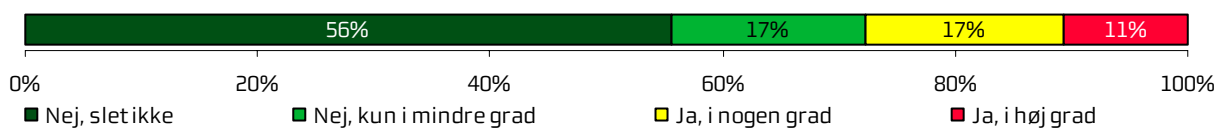
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=103)



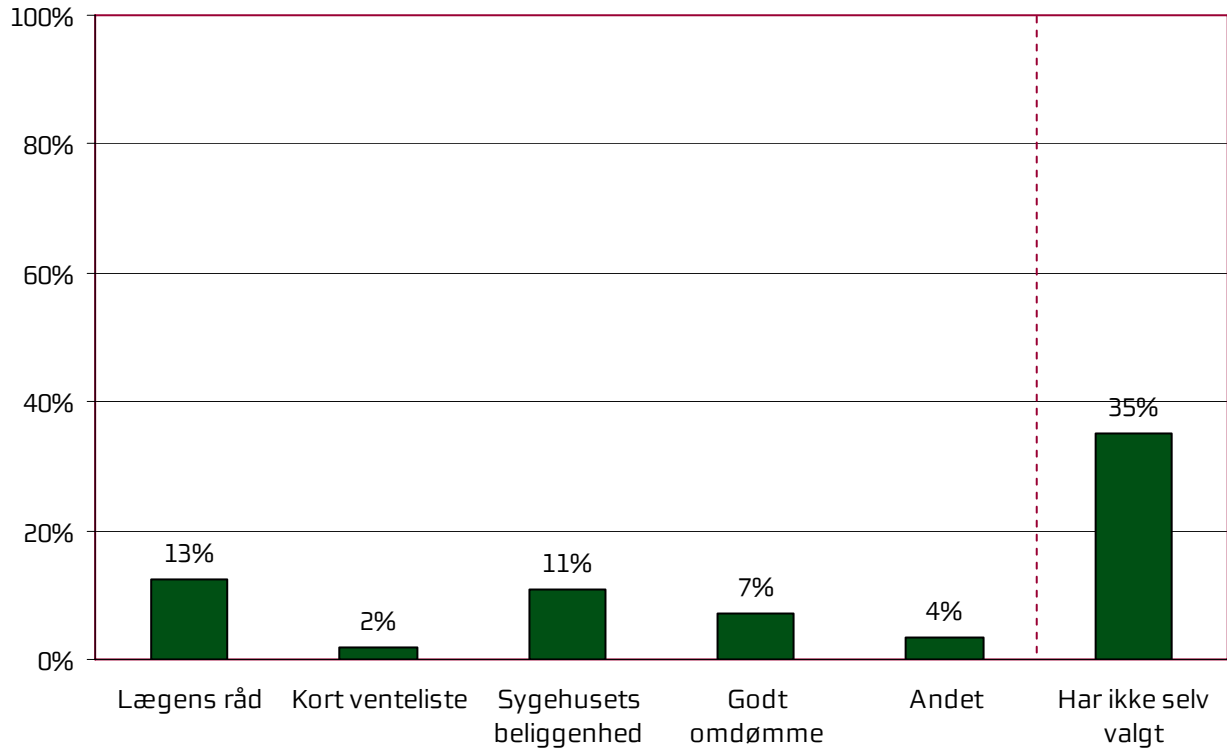
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=151)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	88 %	97 % *	88 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	73 %	98 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		88 %	80 %	94 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	75 %	79 %	66 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, 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 kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. 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"/>	
22. 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"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

27. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	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"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	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"/>	
30. 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 <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, 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"/>	
33. 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"/>		
34. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. 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.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller 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 første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk 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 på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet 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 alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	57%	100%
Køn		
Mand	51%	50%
Kvinde	49%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	9%	10%
20-39 år	11%	15%
40-59 år	32%	35%
60-79 år	42%	35%
80- år	5%	5%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget 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 resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. 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 sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling 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 svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

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 delvist 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 og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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.

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 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	228		100%	
Køn				
Mand	116		51%	
Kvinde	112		49%	
Aldersgruppe				
0-19 år	21		9%	
20-39 år	26		11%	
40-59 år	74		32%	
60-79 år	95		42%	
80- år	12		5%	
Skema udfyldt af				
Patienten	191		89%	
Pårørende	24		11%	
Modersmål				
Dansk	204		92%	
Ikke dansk	17		8%	
Afsnitsnavn				
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	20		9%	
L-Ambulatoriet	188		82%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20		9%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	58	8	4	192	18
Køn						
Mand	27	62	9	2	99	10
Kvinde	34	54	6	6	93	8
Aldersgruppe						
0-19 år	34	61	6	0	18	2
20-39 år	27	45	18	9	22	3
40-59 år	28	60	7	5	65	3
60-79 år	32	60	5	3	81	9
80- år	32	54	14	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	31	58	8	3	166	16
Pårørende	27	64	5	5	22	2
Modersmål						
Dansk	30	60	7	2	176	18
Ikke dansk	32	37	13	19	16	0
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	47	41	0	12	17	2
L-Ambulatoriet	28	61	8	3	159	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	16	3

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	57	7	1	210
Køn					
Mand	31	61	6	2	109
Kvinde	39	53	7	1	101
Aldersgruppe					
0-19 år	39	52	5	4	20
20-39 år	29	54	13	4	24
40-59 år	36	52	10	1	69
60-79 år	36	61	4	0	89
80- år	10	90	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	35	57	7	1	182
Pårørende	32	60	4	3	24
Modersmål					
Dansk	35	58	6	1	196
Ikke dansk	29	49	15	7	14
Afsnitsnavn					
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	47	42	11	0	19
L-Ambulatoriet	31	61	6	1	172
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	37	5	5	19

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	64	10	3	201	14
Køn						
Mand	21	70	6	2	107	5
Kvinde	25	57	14	4	94	9
Aldersgruppe						
0-19 år	21	79	0	0	18	2
20-39 år	13	65	9	13	22	3
40-59 år	25	57	15	3	67	4
60-79 år	21	68	9	1	85	5
80- år	55	45	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	63	10	3	172	12
Pårørende	18	77	5	0	22	2
Modersmål						
Dansk	24	63	10	3	183	13
Ikke dansk	6	81	6	6	16	1
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	17	67	6	11	18	0
L-Ambulatoriet	22	66	11	2	166	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	35	6	6	17	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	51	5	1	217
Køn					
Mand	36	57	7	1	111
Kvinde	49	45	4	2	106
Aldersgruppe					
0-19 år	56	35	5	4	20
20-39 år	31	53	12	4	25
40-59 år	36	56	7	0	71
60-79 år	45	52	2	1	92
80- år	68	32	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	41	52	5	1	188
Pårørende	54	38	4	3	24
Modersmål					
Dansk	44	50	5	1	199
Ikke dansk	24	70	6	0	17
Afsnitsnavn					
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	61	33	6	0	18
L-Ambulatoriet	38	55	6	1	180
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	26	0	5	19

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	90	10	162	53
Køn				
Mand	94	6	80	29
Kvinde	85	15	82	24
Aldersgruppe				
0-19 år	83	17	12	8
20-39 år	91	9	22	3
40-59 år	92	8	57	15
60-79 år	91	9	67	23
80- år	-	-	4	4
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	142	44
Pårørende	93	7	15	9
Modersmål				
Dansk	90	10	148	50
Ikke dansk	87	13	14	3
Afsnitsnavn				
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	86	14	14	5
L-Ambulatoriet	90	10	136	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	12	7

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	48	15	4	209	3
Køn						
Mand	36	46	14	3	106	2
Kvinde	30	50	16	5	103	1
Aldersgruppe						
0-19 år	44	35	21	0	20	0
20-39 år	15	56	20	8	25	0
40-59 år	34	44	16	5	68	2
60-79 år	32	53	13	2	88	1
80- år	62	25	0	13	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	49	14	5	181	2
Pårørende	37	46	16	0	24	0
Modersmål						
Dansk	34	48	14	4	193	2
Ikke dansk	25	51	24	0	16	1
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	50	28	22	0	18	1
L-Ambulatoriet	30	51	15	4	172	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	37	11	11	19	0

Tabel 13. 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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	34	17	27	132	14
Køn						
Mand	27	34	22	17	63	8
Kvinde	16	34	13	36	69	6
Aldersgruppe						
0-19 år	50	20	10	20	10	1
20-39 år	23	10	29	38	21	0
40-59 år	14	39	18	29	44	5
60-79 år	20	42	14	23	55	7
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	19	34	18	29	115	12
Pårørende	40	38	6	16	13	2
Modersmål						
Dansk	19	34	17	29	120	13
Ikke dansk	43	34	15	9	12	1
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	22	56	22	0	9	1
L-Ambulatoriet	22	33	16	30	115	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	25	38	25	8	3

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	63	22	7	195	15
Køn						
Mand	9	61	24	5	96	12
Kvinde	6	65	19	9	99	3
Aldersgruppe						
0-19 år	12	52	36	0	17	3
20-39 år	8	53	29	10	21	1
40-59 år	4	64	21	10	68	3
60-79 år	7	67	20	6	81	7
80- år	23	77	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	7	64	20	8	172	8
Pårørende	5	52	42	0	19	5
Modersmål						
Dansk	6	65	21	8	179	13
Ikke dansk	20	53	27	0	15	2
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	0	63	25	13	16	2
L-Ambulatoriet	8	63	22	7	162	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	71	12	6	17	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	47	25	27	102
Køn				
Mand	51	29	20	48
Kvinde	44	22	34	54
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	9	36	55	11
40-59 år	33	30	36	36
60-79 år	65	20	15	51
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	49	25	26	95
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	49	27	24	94
Ikke dansk	14	14	71	7
Afsnitsnavn				
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	-	-	-	4
L-Ambulatoriet	48	26	27	94
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	27	23	59
Køn				
Mand	55	29	17	28
Kvinde	45	26	29	31
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	14	29	57	7
40-59 år	38	31	31	23
60-79 år	70	23	7	26
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	50	27	23	56
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	52	28	20	54
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	-	-	-	2
L-Ambulatoriet	47	29	24	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 17. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	64	10	5	189	27
Køn						
Mand	18	72	7	4	99	12
Kvinde	25	56	13	6	90	15
Aldersgruppe						
0-19 år	27	73	0	0	15	5
20-39 år	27	41	14	18	22	3
40-59 år	15	65	13	6	66	5
60-79 år	21	70	8	1	79	12
80- år	56	44	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	21	63	11	4	164	22
Pårørende	16	78	0	5	19	5
Modersmål						
Dansk	21	66	9	4	171	27
Ikke dansk	18	54	10	18	17	0
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	18	59	18	6	17	2
L-Ambulatoriet	21	66	8	5	160	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	17	0	12	7

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	86	12	214
Køn				
Mand	1	86	13	109
Kvinde	2	87	12	105
Aldersgruppe				
0-19 år	5	91	4	20
20-39 år	4	74	22	23
40-59 år	0	82	18	72
60-79 år	1	91	8	90
80- år	0	100	0	9
Skema udfyldt af				
Patienten	1	86	12	184
Pårørende	4	88	8	24
Modersmål				
Dansk	2	88	11	197
Ikke dansk	0	68	32	16
Afsnitsnavn				
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	0	89	11	19
L-Ambulatoriet	2	86	13	176
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	19

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	85	13	130	85
Køn					
Mand	3	81	16	76	34
Kvinde	2	90	8	54	51
Aldersgruppe					
0-19 år	14	86	0	15	5
20-39 år	0	87	13	15	9
40-59 år	3	80	18	39	32
60-79 år	0	86	14	54	37
80- år	0	100	0	7	2
Skema udfyldt af					
Patienten	2	86	13	104	81
Pårørende	5	84	11	20	4
Modersmål					
Dansk	2	86	12	118	80
Ikke dansk	9	72	19	11	5
Afsnitsnavn					
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	0	56	44	9	10
L-Ambulatoriet	3	88	9	109	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	12	7

Tabel 20. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	30	6	3	200	15
Køn						
Mand	62	30	4	3	98	12
Kvinde	61	30	7	2	102	3
Aldersgruppe						
0-19 år	83	11	6	0	18	2
20-39 år	44	47	4	4	23	1
40-59 år	55	31	10	3	68	3
60-79 år	65	30	2	3	82	9
80- år	87	13	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	33	5	2	174	11
Pårørende	75	15	5	5	21	3
Modersmål						
Dansk	63	30	5	2	183	15
Ikke dansk	51	30	13	6	16	0
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	61	33	0	6	18	1
L-Ambulatoriet	62	29	7	2	165	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	17	2

Tabel 21. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	18	2	3	200	16
Køn						
Mand	75	20	1	4	102	9
Kvinde	80	16	2	2	98	7
Aldersgruppe						
0-19 år	77	17	0	6	18	2
20-39 år	61	30	4	4	23	1
40-59 år	75	20	2	3	67	5
60-79 år	82	14	1	3	84	7
80- år	90	10	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	77	19	1	3	173	13
Pårørende	85	15	0	0	21	3
Modersmål						
Dansk	78	18	1	3	184	15
Ikke dansk	68	19	7	7	15	1
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	89	0	0	11	19	0
L-Ambulatoriet	75	20	2	2	163	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	18	1

Tabel 22. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	40	8	4	214	3
Køn						
Mand	48	38	8	6	107	3
Kvinde	47	41	9	3	107	0
Aldersgruppe						
0-19 år	57	22	16	5	19	1
20-39 år	32	56	4	8	25	0
40-59 år	40	47	7	6	71	1
60-79 år	58	33	7	2	90	1
80- år	29	46	25	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	41	8	3	185	2
Pårørende	48	34	14	5	23	1
Modersmål						
Dansk	48	41	8	3	196	3
Ikke dansk	54	22	6	18	17	0
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	68	21	5	5	19	0
L-Ambulatoriet	45	42	9	4	177	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	44	0	6	18	1

Tabel 23. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	28	6	6	199	13
Køn						
Mand	60	27	4	9	100	8
Kvinde	59	29	9	2	99	5
Aldersgruppe						
0-19 år	58	24	6	12	17	2
20-39 år	56	31	13	0	23	2
40-59 år	55	29	7	9	69	2
60-79 år	64	30	2	4	81	7
80- år	66	12	22	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	29	7	4	173	10
Pårørende	58	31	0	10	20	3
Modersmål						
Dansk	61	29	6	5	182	13
Ikke dansk	44	25	11	19	16	0
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	72	11	6	11	18	1
L-Ambulatoriet	56	32	6	5	165	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	6	13	0	16	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	39	7	3	178	34
Køn						
Mand	46	46	5	3	97	13
Kvinde	57	31	9	4	81	21
Aldersgruppe						
0-19 år	52	48	0	0	17	3
20-39 år	43	40	11	6	18	7
40-59 år	45	40	6	8	60	10
60-79 år	58	35	7	0	77	12
80- år	30	51	19	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	51	39	7	3	153	30
Pårørende	50	45	0	5	21	2
Modersmål						
Dansk	50	42	6	2	162	33
Ikke dansk	61	7	14	19	15	1
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	71	14	14	0	14	5
L-Ambulatoriet	47	44	6	3	148	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	13	6	6	16	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	216
Køn			
Mand	92	8	110
Kvinde	90	10	106
Aldersgruppe			
0-19 år	90	10	20
20-39 år	80	20	24
40-59 år	89	11	72
60-79 år	95	5	91
80- år	100	0	9
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	186
Pårørende	91	9	24
Modersmål			
Dansk	92	8	198
Ikke dansk	82	18	17
Afsnitsnavn			
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	100	0	19
L-Ambulatoriet	90	10	178
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	19

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	31	47	0	13	4
Køn						
Mand	30	17	52	0	6	2
Kvinde	14	43	43	0	7	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	17	33	50	0	6	1
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	28	46	0	11	3
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	23	26	51	0	12	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	-	-	-	-	0	0
L-Ambulatoriet	17	33	50	0	12	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	23	8	4	193	17
Køn						
Mand	64	22	12	2	98	9
Kvinde	66	24	4	5	95	8
Aldersgruppe						
0-19 år	71	23	6	0	17	3
20-39 år	72	8	15	5	21	2
40-59 år	60	27	9	4	67	3
60-79 år	68	20	8	4	79	9
80- år	52	48	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	23	7	4	167	13
Pårørende	71	18	11	0	20	4
Modersmål						
Dansk	66	23	7	4	177	16
Ikke dansk	61	14	20	5	15	1
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	71	18	0	12	17	1
L-Ambulatoriet	64	24	9	3	159	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	18	6	6	17	2

Tabel 28. 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	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	62	10	7	132	32
Køn						
Mand	20	65	9	6	68	18
Kvinde	22	59	11	8	64	14
Aldersgruppe						
0-19 år	23	68	9	0	12	4
20-39 år	21	53	12	14	15	4
40-59 år	21	61	9	9	44	9
60-79 år	19	67	7	6	55	14
80- år	34	34	32	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	22	60	11	6	111	27
Pårørende	12	75	7	7	15	5
Modersmål						
Dansk	21	63	11	5	120	27
Ikke dansk	19	54	0	28	11	5
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	0	55	18	27	11	5
L-Ambulatoriet	24	64	8	5	110	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	55	18	9	11	5

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	63	37	172	33
Køn				
Mand	67	33	88	17
Kvinde	58	42	84	16
Aldersgruppe				
0-19 år	62	38	16	3
20-39 år	47	53	21	3
40-59 år	63	37	59	10
60-79 år	67	33	70	16
80- år	66	34	6	1
Skema udfyldt af				
Patienten	62	38	148	29
Pårørende	59	41	20	3
Modersmål				
Dansk	64	36	158	30
Ikke dansk	45	55	13	3
Afsnitsnavn				
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	80	20	15	3
L-Ambulatoriet	59	41	143	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	14	4

Tabel 30. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	67	3	0	105	0
Køn						
Mand	29	69	2	0	58	0
Kvinde	32	64	4	0	47	0
Aldersgruppe						
0-19 år	51	49	0	0	10	0
20-39 år	29	61	10	0	10	0
40-59 år	34	63	3	0	36	0
60-79 år	19	78	2	0	45	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	69	3	0	89	0
Pårørende	43	57	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	29	67	3	0	98	0
Ikke dansk	35	65	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	50	50	0	0	10	0
L-Ambulatoriet	27	70	4	0	83	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	12	0

Tabel 31. 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
	%	%	%	%	n
Alle	33	56	9	2	211
Køn					
Mand	28	62	7	4	109
Kvinde	39	49	12	0	102
Aldersgruppe					
0-19 år	40	51	5	4	20
20-39 år	33	41	21	4	24
40-59 år	34	51	14	1	71
60-79 år	31	65	4	1	88
80- år	38	52	10	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	34	55	9	2	181
Pårørende	30	58	9	3	24
Modersmål					
Dansk	33	57	9	1	193
Ikke dansk	36	46	12	6	17
Afsnitsnavn					
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	53	35	12	0	17
L-Ambulatoriet	30	59	9	2	176
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	39	11	6	18

Tabel 32. 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
	%	%	%	%	n
Alle	32	56	11	1	209
Køn					
Mand	30	59	10	2	106
Kvinde	35	52	13	0	103
Aldersgruppe					
0-19 år	41	59	0	0	19
20-39 år	32	52	12	4	25
40-59 år	29	55	16	0	69
60-79 år	33	55	11	1	87
80- år	32	68	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	32	54	12	1	181
Pårørende	33	63	4	0	24
Modersmål					
Dansk	32	56	10	1	192
Ikke dansk	25	49	25	0	16
Afsnitsnavn					
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	59	29	12	0	17
L-Ambulatoriet	27	60	12	1	173
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	37	5	0	19

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	23	68	2	7	45	8	155
Køn							
Mand	21	76	0	4	30	7	67
Kvinde	27	52	7	15	15	1	88
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	1	16
20-39 år	15	69	0	15	7	0	18
40-59 år	36	64	0	0	12	2	53
60-79 år	10	74	5	11	20	4	65
80- år	-	-	-	-	3	1	3
Skema udfyldt af							
Patienten	22	70	3	6	38	6	135
Pårørende	-	-	-	-	4	2	18
Modersmål							
Dansk	17	74	3	6	36	8	146
Ikke dansk	39	48	0	13	8	0	9
Afsnitsnavn							
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	17	50	0	33	6	0	11
L-Ambulatoriet	26	68	3	3	34	7	133
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	1	11

Tabel 34. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	66	8	5	103	110
Køn						
Mand	19	68	12	1	58	51
Kvinde	24	64	2	9	45	59
Aldersgruppe						
0-19 år	58	42	0	0	5	15
20-39 år	9	54	19	19	11	14
40-59 år	15	72	8	5	35	35
60-79 år	21	72	5	2	47	44
80- år	61	22	17	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	20	68	7	5	94	90
Pårørende	-	-	-	-	4	20
Modersmål						
Dansk	19	69	7	4	92	103
Ikke dansk	31	49	10	10	10	7
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	0	75	13	13	8	10
L-Ambulatoriet	24	66	6	4	83	93
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	58	17	8	12	7

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	17	17	11	151	61
Køn						
Mand	47	19	20	14	80	29
Kvinde	65	14	14	7	71	32
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	16
20-39 år	55	17	23	6	18	6
40-59 år	56	23	17	5	54	16
60-79 år	56	10	18	16	68	23
80- år	29	45	11	15	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	18	17	9	141	43
Pårørende	50	0	33	17	6	18
Modersmål						
Dansk	56	16	17	11	139	57
Ikke dansk	56	28	16	0	11	4
Afsnitsnavn						
Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	71	7	7	14	14	4
L-Ambulatoriet	52	19	18	10	126	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	0	18	9	11	8











Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.

Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus












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

ID	Kommentarer - Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	Samlet indtryk
 1	Selve behandlingen i ambulatoriet virker TOP PROFESSIONEL. Ventetiden inden behandling er meget lang, jeg tabte [mange] kilo og var meget dårlig. Det er svært at vurdere, om det er lægen på sygehuset, der ikke indberetter rigtigt, så man kommer lidt foran i køen eller der bare er 14 dages ventetid uanset, hvor syg man er.	Godt
 2	Har ved de to besøg haft mulighed for at stille spørgsmål til den behandlende lægen og fået gode svar. Men kunne ønske lidt mere tid dertil. Jeg er meget glad for ambulans behandling fremfor indlæggelse, som før i tiden.	Virkelig godt
 3	Der foregik en livlig diskussion om et meget sygt barns behandling mellem personalet - på gang-arealet hvor vi var flere der ventede. Det var ikke okay at overhøre!!	Godt
 6	Bedre bedøvelse anden gang. Lærte af første undersøgelses ubehag for mig.	Det kan jeg ikke vurdere
 7	Bedøvelsen var meget god og effektiv, jeg sov nærmest fra det hele.	Godt
 8	De kunne informere mere konkret om ventetiden. De siger et øjeblik, men det er nogle lange øjeblikke.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Samlet indtryk
 3	Det ville være godt, hvis det var den samme læge hver gang eller i det mindste én, der kendte noget til sagen. Ellers er jeg meget godt tilfreds med det hele. Håber, det videre forløb vil hjælpe mig meget. Skal opereres her i [efteråret].	Godt
 4	Jeg blev udskrevet efter operation pludseligt, uden at jeg følte mig klar. Var forvirret og ikke ordentligt informeret om mit videre forløb. Lægen ordinerede medicin til det forkerte apotek, og til trods for at fejlen blev påpeget, blev den ikke rettet. Det resulterede i, at mit apotek ikke ville udlevere medicinen før, at der var blevet ringet til sygehuset og det "ordinerende" apotek.	Det kan jeg ikke vurdere
 5	Der er alt for lang ventetid, det er trods alt ikke særligt sjovt at blive kastet rundt med.	Dårligt
 6	Der er uoverensstemmelse mellem patienters forventninger til et kontaktkort og sygeplejersken og videre til lægen. Jeg tror heller ikke, regeringens hensigt med et kontaktkort er, [at det skal vise], hvem der er på arbejde den pågældende dag og har taget imod én. Flere patienter i venteværelset har givet udtryk for at kontaktkortet alligevel ikke fungerer. Patienters forventninger til et kontaktkort er, at man kan tage kontakt til afdelingen, hvis der opstår problemer. Ringer man, bliver man afvist, og henvist til egen læge. Snakker man med lægerne på afdeling L giver de udtryk for, at man kan lægge en besked, som lægen så kan ringe tilbage på/til når lægen har tid... Prøv at lave en forventningsafstemning mellem regeringens hensigt, patientens forventning, lægens opfattelse, og hvad sygeplejersken/receptionisten praktiserer. Der er problemer.	Dårligt

✎	8 Min kontakt til ambulatoriet i [efteråret]. Jeg har været til en aftalt samtale [samme efterår] om en [undersøgelse i anden afdeling]. Jeg fik en god orientering af lægen om den foretagne [undersøgelse].	Intet svar
✎	9 En bemærkning til lægen, der scannede (jeg er [] tit flov og ked af undersøgelser): Aldrig har jeg følt mig så godt behandlet, tryk og i gode hænder. En læge, der viste omsorg/hensyn og ikke mindst respekt. Hold da op - hvis alle var sådan.	Virkelig godt
✎	14 Det er jo efterhånden "længe" siden, men alle var venlige og hjælpsomme, så jeg har kun grundt til at være tilfreds med mit ophold på Århus Kommunehospital.	Godt
✎	16 Syntes, at de skulle samarbejde mere med andre afdelinger, da jeg har kræft flere steder i kroppen [].	Dårligt
✎	22 Ventetiden på besked er umådelig lang, selv ved flere opringninger.	Godt
✎	23 Jeg har altid fået en venlig og professionel modtagelse og behandling i ambulatoriet. [I efteråret] var jeg til kontrol []. Ved indgangen møder jeg helt tilfældigt sygeplejerske NN, jeg ikke havde set siden operationen [nogle år tilbage] og spontant siger hun [mit navn]. Søde og dygtige sygeplejersker. Jeg har også grund til at takke NN, NN og NN, som i behandlede mig. Jeg er efter [flere år] erklæret rask. En stor tak til alle.	Virkelig godt
✎	25 Tage hånd om tegn på problemer, efter operation, uden ventetid. Ikke aflyse operationstider med kort varsel.	Dårligt
✎	29 Jeg var til undersøgelser/samtaler [flere] gange. Næsten hver gang mødte jeg ny læge. Jeg følte tit, at de ikke vidste, hvad det handlede om.	Dårligt
✎	30 Er godt tilfreds med behandlingen. Har været tryk under hele forløbet.	Virkelig godt
✎	32 Et virkelig fantastisk personale. Altid smilende og glade. Det giver en dejlig tryghed.	Virkelig godt
✎	33 Når man kommer, går de virkelig i gang med mange ting, og det er jeg glad for.	Godt
✎	34 Alt var godt, undtaget at der skulle være brugt mere tid på samtalen med lægen.	Godt
✎	35 Det ville være rart for os patienter, hvis personalet tjekkede, om der sidder nogen og venter på at tale med en læge. Vi ventede i halvanden time, som de sidste, min mand og jeg. Til sidst spurgte jeg, om de havde glemt mig, så kom der gang i den og inden længe kom lægen, som faktisk var på vej hjem, og vi var glade, vi kommer fra Vestjylland. Når det er sagt, var personalet så rare, vi fik kaffe og mødte kun venlighed.	Virkelig godt
✎	36 Jeg deltog i et forsøg, hvor nogle undersøgelser og tests skulle afgøre om jeg var egnet til forsøget. Først gastroskopi og derefter et spørgeskema, som jeg blev kasseret efter. Hvis man havde startet med spørgeskemaet kunne gastroskopien være sparet.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	37 Lidt frustrerende med forskellig læge hver gang - selvom de var godt forberedte.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	39 Ambulatoriet har gjort noget godt, når man ("Palle alene i verden" situation) møder en læge, der	Intet svar






Bilag 5

giver sig selv og patienten tid/interesse i at høre forløbet - forbedring.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 40 | Jeg ventede fire-fem timer på at blive tilset af en læge, inden jeg kunne komme hjem. Det er for lang ventetid. Og så skulle lægen måske nærlæse en lang journal, inden man kommer til første undersøgelse. Så havde jeg undgået flere timers ventetid om formiddagen og grædende børn og "sjov" klovn i venteværelset. Det er ikke rart, når man sidder og vente på en operation. Så et venteværelse til børn og så et til os, der er lidt ældre. | Virkelig dårligt |
|  | 41 | Når jeg har haft problemer, har man formidlet kontakt til en læge. | Virkelig godt |
|  | 42 | Professionelle folk, god stemning, seriøse samtaler. | Virkelig godt |
|  | 44 | Blive bedre til at informere om behandlingsplanen fra starten. Jeg har modtaget rigtig god behandling, hver gang jeg har været der! Ualmindelig søde sygeplejersker nede til undersøgelsen. | Godt |
|  | 45 | Kunne godt have brugt, at der var en eller to kontaktpersoner, så man ikke blev mødt af en ny læge ved hvert besøg. | Godt |
|  | 46 | Man kunne sørge for, at det var den samme læge, man havde kontakt med hver gang. Det virker som om, man lige fanger en tilfældig læge ude på gangen og beder vedkommende om lige at klare denne opgave. Jeg har kun talt med to læger, hvor jeg fik en følelse af, at de gad høre, hvad jeg sagde, og det er da mig, der bedst ved hvilke symptomer, jeg har i dagligdagen. | Dårligt |
|  | 48 | Hele mit sygdomsforløb har været præget af forsvundne undersøgelser fra mobilitetsklinikken til en læge som faktisk næsten forsøgte at tvinge mig til en behandling [], til en meget dårlig opfølgning på [ambulatorium] (af samme læge), til at få af vide, at nu måtte jeg gå til min praktiserende læge for at blive udredt yderligere i det private. | Dårligt |
|  | 49 | Jeg føler, at jeg spildte tiden ved at møde op til undersøgelse/samtale og følte ikke, at jeg blev taget alvorligt. Så det kunne gøres bedres - jeg var ikke kommet et skridt længere bagefter og har nu opgivet og forsøger at leve med mine smerter. | Intet svar |
|  | 50 | Var meget glad for den måde, de imødegik mit lille barn. Hun var overhovedet ikke utryk ved at være på sygehuset. Jeg fik også god information hele vejen igennem. Tak. Generelt en god oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 51 | En større bevidsthed om service og betænksomhed. En større bevidsthed om, at nogle ting måske kan klares over telefon, så man som patient ikke skal bruge unødigt lang tid på at vente. Stort ønske herfra om ikke at skulle møde en ny læge hver gang, som først har set journalen fem minutter før man kommer ind. Føler, at jeg har spildt min tid! Skulle begynde forfra hver gang, og er nu, et år efter, ikke kommet længere. | Dårligt |
|  | 52 | Da jeg kom på ambulatoriet, kom jeg der med en forventning om at få noget at vide om, hvad det var for en sygdom, jeg skulle behandles for og noget om, hvordan man ville gøre det. Som en selvfølge også noget om, hvad det ville betyde på sigt for mig, og det blev kun i meget ringe grad opfyldt af en samtale, der varede under ti minutter, hvor lægen startede med at fortælle om, hvordan man opererer. Man skærer lidt her og lidt der. Så går det op for ham, at der måske også skal fortælles, hvad det er, der skal opereres for, hvilket der så bliver sagt meget kort for hovedet. Fik ikke rigtig noget at vide om, hvad det ville få af betydning for mit liv efter operationen. Så jeg vil sige, at I kan blive meget bedre til at informere patienter om, hvad det er, de står overfor. På det ret faglig punkt har jeg ikke noget at kommentere på. Der lød de jo rigtig kloge, og der kom en masse fine ord. | Det kan jeg ikke vurdere |

- 53 Jeg var glad for at få information om resultatet af ultralydsscanning allerede under undersøgelsen. Jeg var også glad for at få resultatet af kikkertundersøgelse umiddelbart efter undersøgelsen. Jeg har flere gange stort set kendt resultatet af undersøgelser før indkaldelse til samtaler. Godt
- 54 Det hele har været ok. Bare de kunne finde fejlen/sygdommen hos mig, hvilket de ikke gjorde. Jeg kom igennem det forgæves. Dårligt
- 56 Til []undersøgelsen var der lang ventetid - to timer. Personalet virkede stressede - man ventede på lægen. De andre undersøgelser var fine. Derefter var jeg indlagt til operation og fik en meget fin behandling af både læge NN og sygeplejersker. Jeg fik [fjernet et organ]. MEN - hvorfor skulle jeg opereres? Man mente, at jeg havde kræft [i dette organ]. Bagefter blev det konstateret, at der ingen kræft var. Derfor er jeg et meget stort spørgsmålstegn? Intet svar
- 57 Mine billeder blev sendt videre til hospitalet fra andet hospital, hvilket jeg kun kan være tilfreds med, da jeg var igennem en operation, der var formålsløst/åbne og lukke! Godt
- 59 Jeg har fået en god behandling. Personalet har været gode til at sende mig til videre undersøgelse. Godt
- 60 Hele personalet er altid meget venlige og imødekommende. Man føler sig altid meget velkommen. Og aldrig til besvær. Virkelig godt
- 61 Fra ambulatorium til afdeling ok, men fra afdeling til operationssted ingen eller dårlig kommunikation - en sygeplejerske afviste mig med, [at jeg:] "må klage til anden afdeling", hvis jeg skulle klage!! Hun kunne ikke gøre noget! Godt
- 63 Alle er meget venlige. Tydeligt at de ansatte har meget at lave. Godt
- 64 Det kunne påtales til patienterne, at man kun måtte tage en pårørende-(person) med. Da venteværelserne ofte er overfyldte med både 3 og 4 familiemedlemmer, der fylder voldsomt op. Og det giver meget uro med høj snakken på andre sprog og ofte sågar mobilsamtaler, selvom det er forbudt. En ellers tilfreds patient. Godt
- 65 Da jeg har været patient på Århus Sygehus i et længerevarende behandlingsforløb i både ambulatoriet og [på en afdeling], er [spørgsmålene] i nogen grad besvaret ud fra et helhedsindtryk af hele behandlingsforløbet. I den forbindelse står det imidlertid klart, at kommunikation tilsyneladende er en svær øvelse begge steder. Min oplevelse er, at der er for mange læger ansvarlige for en patients journal, der i sidste ende gør, at der ikke bliver fulgt op på vigtige undersøgelser og informationer. Konklusionen på, at det kan finde sted er, at fejlene ingen konsekvenser har. Det ideelle behandlingsforløb, der burde stræbes efter på Århus Sygehus, er, at alle patienter møder færre sundhedspersoner, der har ansvaret igennem hele patientens behandlingsforløb. Derved vil der altid kunne vendes tilbage til de pågældende sundhedspersoner, hvis der er spørgsmål til behandlingen. Det gør i langt højere grad behandlingsforløbet overskueligt for patienten. Virkelig dårligt
- 66 Alt i topklasse. Virkelig godt
- 67 Forbedre planlægning af undersøgelse og behandling. [] Jeg synes af [to afdelinger] kan lære rigtig meget af [en tredje afdeling] på [et andet hospital]. Der er alting planlagt og journaler grundig læst på forhånd. Der er et godt teamsamarbejde, empati og menneskelighed. Det betyder meget, ikke mindst når man er alvorlig syg og har brug for hjælp. Det er vigtigt at blive hørt og forstået! Virkelig dårligt

Bilag 5

-  72 Ventetiden for en børne [operation] er mere end tre måneder, hvilket er uacceptabelt. Inden vi fik tiden til den første [operation], nåede vores barn da også at få sit første store udbrud [], og måtte således have en akut [operation]. Måske kunne vi have undgået dette, hvis diagnosen var stillet tidligere. Taxa-chaufføren afleverede os begge gange tidligt om morgenen på OP, men der var de først klare henad 50 minutter senere. Men personalet var rare, og vi fik stole på gangen, og mor fik kaffe. Det er jo ikke en sjov oplevelse at have sit barn i narkose, så ventetiden er ej så sjov at tilbringe på en stol lige foran elevatoren ude foran opvågningsafdelingen! Om børne-gastroererne kommer til Skejby eller bliver, hvor de er, er for så vidt underordnet. men ventetiden skal forkortes betragteligt, om det så må gå ud over voksengruppen. Børn er mere følsomme for ændringer i deres liv, og kan risikere at komme bagefter i udviklingen, såvel fagligt og socialt, når deres diagnoser forsinkes. Det er ligesom nok i sig selv at have en kronisk diagnose som barn.
- Intet svar
-  75 Venteværelset mangler information pjecer/blade og gamle ugeblade etc. Ros til ambulatoriet, da jeg aldrig oplever ventetid over ti minutter. Altid velforberedte til samtaler. Kunne ønske, at der altid foreligger behandlingstid, hvis jeg skal i behandling.
- Virkelig godt
-  76 Ikke meget hygge i venteværelse. Mangler læsestof.
- Intet svar
-  77 Efter undersøgelsen blev jeg kørt til "opvågning" i et andet lokale. Min mand fik ikke besked om det og blev måske unødigt bekymret på grund af, der gik så lang tid. Jeg manglede en forklaring på resultatet, men fik den efter at have efterspurgt den.
- Godt
-  79 Forbedringsforslag: Lettere kommunikation i form af e-mail til de patienter, som det kan være relevant for. E-mail kunne bruges til at sende indkaldelser ud og patienter kan kommunikere tilbage på en hurtig og effektiv måde. Hensigtsmæssige rutiner i forbindelse med kontrol: Når der indkaldes til undersøgelser, hvor der også skal gives svar, og det skal der jo, vil det være hensigtsmæssigt at sende begge datoer ud på en gang til patienten, så man ved, hvor lang tid der går. Jeg fik oplyst på radiologisk afdeling, at der ville gå ca. otte dage med beskrivelsen, så hvis man tager sådanne gennemsnitstider med, kunne man indkalde patienter ca. to uger efter. Der er ingen tvivl om, at der er meget travlt i ambulatoriet, og et andet forslag, for eksempel i forbindelse med undersøgelsesvar kunne være, at når svaret foreligger, at der sorteres i to grupper. En gruppe patienter hvor der for eksempel er svar, som tyder på forværring af sygdom, som evt. kræver behandling, og at patienter indkaldes hurtigt. Herudover er der en række svar, som ikke giver anledning til yderligere handling. Her vil jeg foreslå, at man indfører en rutine, der kan frigøre ressourcer i form af et brev til patienten, som for eksempel kan lyde således: Kære.... Vi har nu modtaget svar på din undersøgelse XXX, som blev foretaget den XXX. Vi er glade for at kunne meddele dig, at undersøgelsen ikke giver anledning til nogen bekymring. Der er således ingen grund til at indkalde dig i ambulatoriet. Hvis du har spørgsmål eller har bekymringer, som du har brug for at drøfte med en læge, kan du ringe til ambulatoriet med henblik på at få en tid. Vi skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at der kan være lang ventetid til ambulatoriet. Venlig hilsen.... xxx. Pointen er, at når man har fået foretaget en undersøgelse, har man brug for et svar hurtigst muligt, specielt når det drejer sig om livstruende sygdomme. Det er ikke acceptabelt at skulle vente i op til to måneder for at få at vide, at alt er Ok. I mit forløb havde jeg samtale med lægen NN før udskrivelse, hvor han aftalte, at han skulle følge mig i forhold til kontrolbesøg i ambulatoriet. Dette viser sig nærmest at være umuligt at få tilrettelagt, og sekretæren i ambulatoriet har været aldeles afvisende over for, at man kunne bookes til besøg hos en given læge. Det forekommer at være et problem, som man kan planlægge sig ud af, da det, så vidt jeg ved, er planlagt på faste dage, hvilke læger der bemande ambulatoriet. Afslutningsvis vil jeg skrive, at mit seneste besøg vedrørende sårkontrol var exceptionelt godt. Her mødte jeg en læge NN, som dels undersøgte problemet grundigt og instruerede mig grundigt i, hvordan jeg selv kunne passe såret. Meget fornemt.
- Virkelig dårligt
















✎	80 Ambulatoriet skulle finde hurtigere DATO FOR OPERATIONEN, bare DATO! Hvordan beregner I ventetiden??? Jeg fik lavet operationen på privatsygehus og fik aldrig dato på operationen fra ambulatoriet.	Dårligt
✎	81 Venteværelset, lidt kedeligt og anonymt. Der var IKKE mulighed for at gå vand eller anden drikkeelse. Skiltningen på sygehuset til ambulatoriet ikke optimal (måtte spørge om vej). Personalet [] meget venligt og vidende. Alt i alt et godt besøg.	Virkelig godt
✎	82 Der er for lang ventetid mellem scanning og svar og personlig samtale. SKAL gøres kortere. Jeg er temmelig nervøs i den LANGE ventetid. Der gik 14 dage sidst. Det MÅ kunne bringes ned til tre dage. (Jeg har []kræft, er []opereret.)	Godt
✎	83 Da jeg var til forundersøgelse, og det blev besluttet, at jeg skulle opereres, blev jeg sendt ned for at give en blodprøve og få en tid med det samme. Det var rigtig dejligt, at det kunne foregå på samme dag og i forlængelse med undersøgelsen.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	4 Min læge anbefalede Århus, men efterfølgende vil jeg selv anbefale/vælge Århus.	Virkelig godt
✎	5 Jeg var ikke så lang tid i jeres venteværelse, men det var da helt elendigt! :-)) I har simpelthen for lidt plads i den afdeling.	Virkelig godt
✎	6 Meget dårlige parkeringsforhold.	Dårligt
✎	8 Selv med skiltning var det ikke nemt at finde afdeling 4, indgangsdøren. Jeg synes, det er flot, at lægen lover at ringe tilbage efter operationen. Ang. min første samtale med lægen på afdeling []. Er det nødvendigt at nævne alt, der kan gå gruelig galt? Jeg synes det ikke! Men ellers god orientering. Flot, flot.	Virkelig godt

Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	Samlet indtryk
1	Jeg kunne ikke få en fast dato, så jeg lå på sygehuset i to uger og ventede.	Godt
4	Ikke ud over at det var en god oplevelse.	Virkelig godt
5	Jeg har ikke været i ambulatoriet. Var på skadestuen, hvor lægen bestilte en gastroskopi. To dage efter havde jeg fået et brev med en dato, der lå [et par uger] fremme.	Godt
8	Der gik alt for lang tid, før jeg blev kaldt ind.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Samlet indtryk
4	Kun at jeg blev henvist efter meget hurtig udredning på et sygehus pga. mistanke om kræft. Jeg måtte vente urimeligt lang tid på at blive indkaldt til ambulatoriet til trods for, at min egen læge rykkede for at få en aftale.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Der er alt for lang ventetid. Det er der ingen, der kan være tjent med.	Dårligt
12	Jeg blev sendt til hospital fra andet sygehus. Blev behandlet der og derefter straks sendt tilbage til andet sygehus, hvor jeg lige havde fået [en operation].	Intet svar
13	Det var en opfølgende kontrol, så jeg [kendte] tidspunktet i fire måneder.	Godt
16	Efter adskillige besøg føler jeg, at de skyder ansvaret fra sig. Jeg har cancer og er ikke helt tilfreds med forløbet.	Dårligt
18	Fra tidspunktet, hvor jeg blev registreret til en undersøgelse, til tidspunktet, hvor jeg fik oplyst en dato, gik der fire måneder, og efterfølgende gik næsten lige så lang tid til selve undersøgelsen.	Virkelig dårligt
20	Godt	Godt
28	Jeg skulle have været til samtale [i efteråret], men blev udsat. Og efter operation fik jeg at vide, at jeg skulle til kontrol [nogle] uger efter, og jeg blev opereret [om sommeren], så det blev [meget længere tid].	Godt
30	Indkaldelsen kom hurtigt. Fik en rigtig god behandling.	Virkelig godt
35	Jeg bliver modtaget pænt med besked om at tage plads i venteværelset.	Virkelig godt
43	Det tog 10 timer, før jeg blev indkaldt pga. akutte patienter.	Godt
44	Jeg var blevet henvist til [en afdeling], som sendte mig videre til ambulatoriet uden at informere	Godt











mig om det. Her afviste de mig tilsyneladende. Der gik lang tid, før jeg ringede og fik sat skub i tingene. Så en virkelig dårlig start på forløbet!

	45	Der var god skriftlig information om, hvornår og hvordan første besøg skulle være.	Godt
	47	Lidt forvirrende.	Godt
	48	Jeg var indkaldt til en time før, der rigtig var booket tid til mig. Så jeg måtte sidde og vente i over en time. Det var mit første besøg på ambulatoriet.	Dårligt
	50	Super god behandling og uddybende information.	Virkelig godt
	54	Jeg ved ikke, om jeg blev henvist til det rette sted via min praktiserende læge.	Dårligt
	67	Jeg forstår ikke, at der skulle gå så lang tid før, jeg blev indkaldt. Jeg havde ventet et helt år på behandling efter adskillige undersøgelser på afdeling V. Min tilstand er blot blevet yderligere forværret i ventetiden.	Virkelig dårligt
	68	Fik aflyst en tid, hvorefter jeg måtte vente yderligere en måned på at komme til.	Dårligt
	71	Sidder og venter i to timer og ingen siger noget. Måtte selv finde en sygeplejerske og spørge, hvornår jeg ca. kunne komme til.	Godt
	73	Nej.	Virkelig godt
	79	Generelt er der problemer med informationsniveauet.	Virkelig dårligt
	80	Det gik rigtig dårligt efter det første besøg. Jeg fik ikke et brev med information om ventetiden, som ambulatoriet havde lovet at sende til mig [], og jeg var nødt til at ringe selv og bede om brevet.	Dårligt
	81	Nogen ventetid, men acceptabelt for mig.	Virkelig godt
	83	Forløbet var godt. Der var styr på tingene. Der var et "flow".	Virkelig godt
			Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		
	3	De sagde, jeg ville blive kontaktet om en tid, men det skete aldrig. Jeg var blevet "glemt".	Godt
	7	Da to [famiemedlemmer] var død af []kræft på et år kom jeg hurtigt til og med fin behandling.	Virkelig godt

Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?









ID	Kommentarer - Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	Samlet indtryk
5	I brevet stod, at jeg skulle sætte mig i venteværelset og vente på at blive kaldt ind. For ældre mennesker burde der være en modtagende person.	Godt
8	Tid igen, vi kommer til dig om lidt.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Samlet indtryk
5	Jeg følte, at det var gode, søde sygeplejersker.	Dårligt
9	Ja, usædvanligt venlige, hjælpsomme og informative.	Virkelig godt
10	Meget positiv. Blev modtaget af sygeplejerske NN på en meget behagelig måde.	Godt
11	Havde lige været indlagt [i en længere periode], hvorfor det var kendt personale.	Godt
14	Kontante svar på vores spørgsmål og information om fremtidsudsigter samt af den kommende behandling.	Godt
17	Fint.	Virkelig godt
27	Gammel patient [] gennem [flere år]. Som regel meget positiv og imødekommende personale. Nogle gange særdeles varm og imødekommende, hvis det er en af de "gamle" piger, som kender mig [i forvejen].	Godt
28	Damerne på kontoret var meget søde og venlige.	Godt
30	Fik en god behandling men var blevet glemt i systemet en enkelt gang.	Virkelig godt
39	Det er forskelligt fra gang til gang! Nogen gange bliver man set, andre gange overset.	Intet svar
48	Flinkt og hjælpsomt personale, som undskyldte fejlen mange gange.	Dårligt
49	Der var ikke noget personale på kontoret - skulle selv finde ud af, hvor jeg skulle vente - KOLDT venteværelse uden komfort af nogen art.	Intet svar
50	Har aldrig haft så god en oplevelse/modtagelse.	Virkelig godt
51	Ingen personale. Blot en besked om at tage plads i venteværelset. Ventede i mere end en time. Forsøgte at spørge tilfældige forbipasserende og personale i ambulatoriet, men ingen kunne hjælpe mig. Gik til sidst hjem igen uden at komme ind.	Dårligt

	56	Ventetiden var to timer.	Intet svar
	58	Dog kunne vi ikke få noget at vide omkring ventetiden, hvilket var utilfredsstillende.	Godt
	65	Der stod et skilt på en skranke, hvor det fremgik, at personalet var fraværende og patienten skulle tage plads i venteværelset. Jeg har tidligere fået samme modtagelse i ambulatoriet. Jeg synes, det repræsenterer en ligegyldighed med en patients ankomst, at personalet ikke er til stede.	Virkelig dårligt
	66	Et professionelt personale med høj etik.	Virkelig godt
	67	Den bedste modtagelse jeg har oplevet på Århus Sygehus.	Virkelig dårligt
	71	Der er ingen, der tager imod. Du skal selv finde venteværelset og sætte dig til at vente.	Godt
	74	Meget børnevenligt personale:-). De gør alt for at gøre besøget for børnene trygt.	Virkelig godt
	77	Jeg blev modtaget straks, selvom jeg kom før tid.	Godt
	78	Hurtigt og effektivt.	Godt
	81	Virkelig venligt personale.	Virkelig godt

Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Håndtering af fejl
2	Fik at vide, at kræften var kommet tilbage, før der var svar på vævsprøver.	Dårligt
5	Der var ingen, som vidste, at jeg blev, eller følte at være kastebold i systemet. Når man trods alt er en syg person.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Fik en byld i leveren, som jeg stadig døjer med.	Intet svar
15	Den LOVEDE dato for behandling udsættes uden forklaring 20 dage. Biopsi til undersøgelse af kræft eller ej, bliver således udsat til trods for situationen alvor.	Intet svar
16	Ved gastroskopi i flere år. Første undersøgelse og adskillige før det forklarede man mig, at det var irritation og fortykkelse ved spiserør. Måtte igennem en ny gastroskopi, som jeg forlangte, da man aldrig havde taget biopsi af den fortykkelse, der var. Det gjorde man så endelig, det viste sig at være kræft.	Dårligt
19	Jeg fik ikke et informationsbrev med hjem, hvori der stod, hvordan jeg skulle forholde mig ved eventuelle smerter i maven efter [undersøgelsen]. Modtog brevet med posten dagen efter, hvor informationen egentlig var for gammel.	Godt
25	Recidiv af lyskebrok umiddelbart efter operation.	Dårligt
30	Kun, at jeg en enkelt gang blev glemt i venteværelset og selv måtte henvende mig til sekretæren. Men alt i alt en rigtig god behandling.	Virkelig godt
31	Mange forskellige. [Grundet sygdom] mangler jeg masser af vitaminer og beroligende medicin. Jeg kan ikke få det fra min læge men kan heller ikke slappe af, og jeg er pensionist og en gammel mand. Tak. God jul og nytår 2011.	Intet svar
33	Ingen.	Intet svar
39	At jeg skulle være blevet indkaldt, og ikke komme til aftalt tid. Jeg fik aldrig et indkaldelsesbrev!	Godt
40	Jeg skulle møde til operation en dag [tidligt om morgenen]. Men da jeg mødte, havde man først der nærlæst min journal fra andet sygehus og kunne alligevel ikke operere på dagkirurgisk. Men måtte vente til [middag] (mellem klovn og børn), da jeg skulle på den store operationsstue.	Dårligt
41	Man brugte en anden persons papirer. Blev dog rettet omgående!	Virkelig godt
44	Der var intet af afdelingens personale, der mente, jeg var tilknyttet deres afdeling.	Intet svar
51	Jeg blev glemt.	Personalet kendte ikke

		til fejlen(e)
	54 Fejlvurdering/diagnose hvor jeg blev sendt videre til en forkert behandling på sygehuset. Jeg blev nødt til at aflyse det hele.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	55 Stod på parkeringspladsen efter undersøgelsen, blev ringet op, skulle returnere til afdelingen - de havde glemt noget. Ventetiden på resultat af vævsprøver var lang.	Godt
	61 Det var ved "klargøring" til operation, der var mangler. - Jeg forstår ikke, at der fra kirurgisk afdeling ikke kan gives et tidspunkt cirka, hvornår man kan forvente at komme for. Der MANGLER den kommunikation afdelingerne imellem.	Intet svar
	62 Ved første narkose blev biopsierne væk - derfor narkose igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	65 Jeg havde en planlagt tid i ambulatoriet, der var fastsat mere end to måneder tidligere ved et andet ambulatoriebesøg. Da der intet personale var til stede ved ankomst, fulgte jeg de anvisninger, der var anført på et skilt. Efter mere end en times ventetid i et i øvrigt koldt venteværelse kontaktede jeg personalet i ambulatoriet. Et personale jeg fandt nedladende og ligeglad med min henvendelse. Jeg fik at vide, at min tid var blevet ændret til en tid fem dage senere, hvilket jeg ikke var blevet orienteret om. Det bekræftede en sekretær NN også, da jeg blev vist hen til et andet kontor.	Dårligt
	69 Ingen.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
	4 Fejlen var godkendt, da det begrundede i nyt udstyr.	Virkelig godt
	9 Ingen.	Intet svar

Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?




ID	Kommentarer - Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	Samlet indtryk
1	Jeg havde næste ingen ubehag ved behandlingen. Personalet virkede utrolig professionelt.	Godt
5	Endoskopisk laboratorium havde ikke det aktuelle skadekort. Lavede undersøgelsen efter mine udsagn.	Godt
6	Kommer desuden jævnligt på en afdeling. Går samtidig til undersøgelser på anden afdeling med flere scanninger med kontrastvæsker til følge. Savner et samlet overblik over min status samt en koordinerende funktion på lægefagligt niveau.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	UG med kryds og slange.	Intet svar
3	Ved en af de tidligere samtaler i ambulatoriet talte jeg med en ny læge (for mig). Jeg syntes, han havde for travlt, så på sit ur flere gange, og jeg var utryk og ikke afklaret med mit videre forløb. Læge NN har jeg tidligere og de sidste gange talt med. Han er virkelig god.	Godt
5	Jeg kan kun sige, at alle sygeplejersker har været ualmindeligt søde og hjælpsomme og læge NN på røntgenafdelingen var rigtig dygtig. En meget stor tak til dem.	Dårligt
6	Jeg synes, det er lang tid siden, og jeg har svært ved at huske detaljerne. Jeg vil derfor påstå, at validiteten forringes ved min besvarelse. Det skyldes, at der nok er sket ændringer siden, samt ansat andet personale.	Dårligt
10	Som patient synes man jo, ventetiderne mellem behandling og svar er for lang, men jeg synes, det har været acceptabelt.	Godt
15	Personalet kunne ikke få behandling igennem hos røntgenafdeling.	Godt
16	Hvis man havde lavet biopsi ved de forudgående gastroundersøgelser, var det ikke sikkert, at kræften [havde bredt sig], som den er nu.	Dårligt
18	Jeg ville gerne have haft opfølgende snak med personalet efter undersøgelsen.	Virkelig dårligt
21	Det skete på en behagelig måde.	Godt
24	Kan ikke forstå, jeg skal helt til Århus for at blive scannet, når det kan gøres i Viborg, hvilket er tættere på min bopæl.	Godt
25	Vi ringede kort efter grundet tegn til recidiv, men fik at vide, at vi skulle se an. Blev så henvist til egen læge, der også ville se an gange to. Blev endeligt vurderet igen, hvor der blev konstateret	Dårligt

recidiv. Den tildelte operationstid blev aflyst. Venter stadig.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 28 | Man bookede tid til mig med det samme, så det også lå i den periode, hvor et [f familiemedlem] var indlagt på samme sygehus, så vi undgik unødigt kørsel, da vi har meget langt [] hver vej - det, synes jeg, var rigtig dejligt og flot. | Godt |
| ✎ | 29 | Blev lovet, at to undersøgelser kunne klares lige efter hinanden. Det blev ikke overholdt. Det generede mig, da jeg bor langt fra Aarhus. | Dårligt |
| ✎ | 30 | Jeg er rigtig godt tilfreds med hele forløbet. God behandling, søde og rare læger og sygeplejersker og sekretærer. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | Jeg synes, der er for lang ventetid. Tre måneder er lang tid. | Godt |
| ✎ | 35 | Jeg er meget tilfreds, føler der bliver gjort det, som er bedst for mig. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 | Jeg er meget godt tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Undersøgelserne startede for [flere år siden] []. I år fandt man så [årsagen] efter mange, mange []undersøgelser. | Intet svar |
| ✎ | 40 | Den først læge (første undersøgelse) havde ikke læst/hørt på mig om mit mange måneder lange sygeforløb på Randers Sygehus. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 48 | Min kritik går på, at jeg havde en læge, som virkede total uinteressert i, hvad jeg sagde/følte. Et par gange kiggede han på mig og gabte mig højlydt op i ansigtet. Det gør ikke, at man føler sig lyttet til! Han vidste ikke, hvilken dosis den medicin, jeg skulle indtage, fandtes i, og min praktiserende læge har også modtaget en uforstående epikrise fra ham (lægen). | Dårligt |
| ✎ | 53 | Jeg har savnet information om, hvilke undersøgelser/bloodprøver de efterfølgende møder på ambulatoriet skulle omhandle. | Godt |
| ✎ | 54 | Jeg synes, at behandlere skal vide på forhånd, hvad man fejler, så man [] bliver henvist til den rette person, i stedet for at vi gennem lang samtale og evt. forkert undersøgelse skal gå "blindt" videre i systemet! | Dårligt |
| ✎ | 58 | Jeg kunne ikke få et svar på, hvad der var galt. | Godt |
| ✎ | 61 | Ambulatoriet er jeg "kun" til samtale, derfor er der ikke meget at sige. | Godt |
| ✎ | 62 | Ved ikke, men meget uheldigt, at prøverne blev væk, så [patienten] skulle i narkose igen for at få taget nye. | Godt |
| ✎ | 67 | Dårlig planlægning af undersøgelsesforløb. Lægen fortalte, at han først lige havde kigget på papirerne ti minutter inden samtalen. Hvis han havde forberedt sig, inden jeg kom, kunne jeg have fået foretaget en scanning samme dag i stedet for at skulle køre helt til Århus igen ugen efter. Det er både spild af tid og ressourcer. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 79 | Jeg har været igennem et langvarigt sygdomsforløb med operation og efterfølgende kontrol af en kræftlidelse. Der har været komplikationer med operationssåret så alt i alt har der været mange besøg. Jeg vil gerne pege på et problem, som formentlig kan løses med god planlægning: Når det | Virkelig dårligt |






Bilag 5

drejer sig om patienter, som har tilbagevendende problemstillinger, er det hensigtsmæssigt, at man ikke ser en ny læge, hver gang man kommer, specielt hvis det er læger, som man aldrig har været i kontakt med tidligere, og som ikke er informeret om, hvorfor man kommer. Det er meget vanskeligt at få telefonisk kontakt med sekretariatet i den meget begrænsede telefontid. Det ville være rart, hvis der er mulighed for at sende en e-mail, hvis man fx har brug for at ændre tidspunktet for indkaldelse. I det hele taget vil det være hensigtsmæssigt, hvis man overgår til email korrespondence i forhold til de patienter, som det kan gøres med. Det ville medføre hurtigere kommunikation og færre udgifter til porto og papir.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 80 | Jeg var på besøg [i efteråret], hvor lægen lovede at sende et bred med dato for operationen. Men op til [flere uger efter] fik jeg ikke nogen dato. Det var meget ubehageligt at vente bare på dato for operationen. Jeg fik ikke nøjagtig information om [hvorvidt] jeg skal henvende mig til Falck eller ambulatoriet ved anfald. | Dårligt |
|  | 81 | Venligt og kompetent personale, ordentlig besked om forløbet. | Virkelig godt |
|  | 83 | Jeg blev imod forventning indlagt, og det foregik uden problemer. Igen var der et godt "flow". | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk







- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | De scannede mig flere gange [] og fandt en galdeblære, der var forstørret. Problemet er bare, at den blev fjernet [for flere år siden]. Det er cysten [], de kan se, og det er den, de skal vurdere størrelse og placering på. Det er sådan set derfor, jeg har været syg []. Det må da stå i min journal??? | Dårligt |
|  | 2 | De er nogle dygtige læger, som ved hvad de snakker om og er meget søde, og lytter til hvad man siger. Jeg er dybt taknemmelig over det, de har gjort for mig. | Godt |
|  | 3 | Jeg fik aldrig en tid, som afdelingen på sygehuset lovede. Evt. kommunikationsfejl? | Godt |
|  | 6 | Ved indførsel af røret fra næse til mave, gik det ved en fejltagelse op i mundregionen. Rettet fra min opdagelse - og fra medsygeplejerske. | Dårligt |
|  | 7 | Jeg bliver undersøgt jævnligt pga. arvelig kræft. | Virkelig godt |

Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium	Samlet indtryk
3	Der var ingen sammenhæng i samarbejdet mellem prøverne, der blev taget i Silkeborg, og de prøver der blev taget på andet sygehus. Jeg har ikke kunnet få resultatet af prøverne i Silkeborg - hverken fra egen læge eller mundtligt/skriftligt fra Silkeborg sygehus. De fremgik heller ikke af det skriftlige fra andet sygehus.	Godt
7	Jeg blev modtaget af en ung dame, og jeg forklarede hende, at jeg var lidt nervøs og bad hende sørge for, at jeg blev bedøvet så meget, hun kunne, og det ordnede hun meget effektivt, så det var en fin oplevelse.	Godt
ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Samlet indtryk
3	NN fortalte, at de ikke havde noget skriftligt om [sygdommen], og de skulle have lavet noget og fortalte, der er en [sygdoms]forening med oplysninger og debat, som findes på internettet.	Godt
5	Jeg kun dybt skuffet, når man bliver sendt hjem uden at få at vide, man er udskrevet af systemet. Og så få at vide, det beklager vi meget, det er en fejl fra vores side.	Dårligt
6	Jeg har tidligere sendt et klagebrev over den periode efter operationen, hvor jeg skulle trappes ud af pillerne, hvor jeg ikke mener, at forløbet er i orden.	Dårligt
16	Jeg kan ikke forstå, at jeg ikke fra afdelingens side kan få en kontaktperson, da jeg har en livstruende sygdom.	Dårligt
26	Synes, at informationen mellem [to sygehuse] har været mangelfuld under mit sygdomsforløb.	Godt
27	Nogle gange går det meget hurtigt med at få mig videre i systemet. Andre gange går der temmelig lang tid/for lang tid, særligt i lyset af, hvor syg og afkræftet jeg er. Er dybt undervægtig, og kan ikke spise varm mad. Træt og udmattet og under- og fejlernæret. Det gik meget hurtigt med henvisning til riget. Var positivt overrasket.	Godt
57	Ville gerne have haft lidt at vide samme dag, men ellers o.k.	Godt
66	Man følte sig nærmest 'hjemme'.	Virkelig godt
67	Dagen efter jeg kom hjem, ringede jeg til ambulatoriet for at få bekræftet datoen for den planlagte scanning og behandling. Men jeg blev dybt chokeret, da sekretæren nu fortalte mig, at jeg hverken skulle scannes eller behandles alligevel. Jeg kunne bare behandles i Aabenraa, hvorfra jeg netop var blevet sendt videre, fordi Aabenraa Sygehus ikke kunne hjælpe mig. Det var en meget frustrerende oplevelse.	Virkelig dårligt
70	Jeg har følt mig virkelig godt behandlet.	Virkelig godt

Bilag 5

	75	Kunne ønske et genoptræningstilbud på lige fod med kemopatienter. Specielt efter flere store [] operationer. Svært at komme i gang efter operation.	Virkelig godt
	79	Der er plads til forbedringer i forhold til kontaktpersonordningen. Det er min opfattelse, at jeg blev udstyret med et kort med telefonnummer og navn på sekretæren, men der er intet indhold i den kontaktpersonordning, fordi vedkommende ved ingenting om mit sygdomsforløb. Det er også min opfattelse, at det ikke er særlig klart for medarbejderne, hvad de evt. skulle gøre for at skabe sammenhæng i forløbet. I forbindelse med kontrol MR-scanning [] kunne jeg ikke få oplyst ventetiden til indkaldelse af svar. Efter at min egen læge tog kontakt fik jeg en tid [en måned senere] som siden blev ændret til [nogle uger efter]. Dvs. knap to måneder på at få et svar om, at alt er OK. Det er ganske enkelt helt uacceptabelt. Jeg fik løst problemet ved at ringe og insistere på at tale med den pågældende overlæge med henblik på at få telefonsvar.	Virkelig dårligt
	80	Jeg var meget utryg, fordi mine anfald blev ved, og jeg ikke vidste, hvad jeg skulle gøre.	Dårligt
	83	Jeg blev flere gange spurgt, om det var i orden, at de kontaktede mig dagen efter for at høre, hvordan jeg havde det, men de ringede aldrig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	6	Der gik meget lang tid fra besøget til jeg igennem Regionssygehus Randers. Først efter telefonisk forespørgsel til Randers.	Dårligt
	9	Perfekt "arbejde".	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.