

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Medicinsk Afdeling C
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.....	84
	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:	424
Besvarelser fra afdelingens patienter:	252
Afdelingens svarprocent:	59%

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).

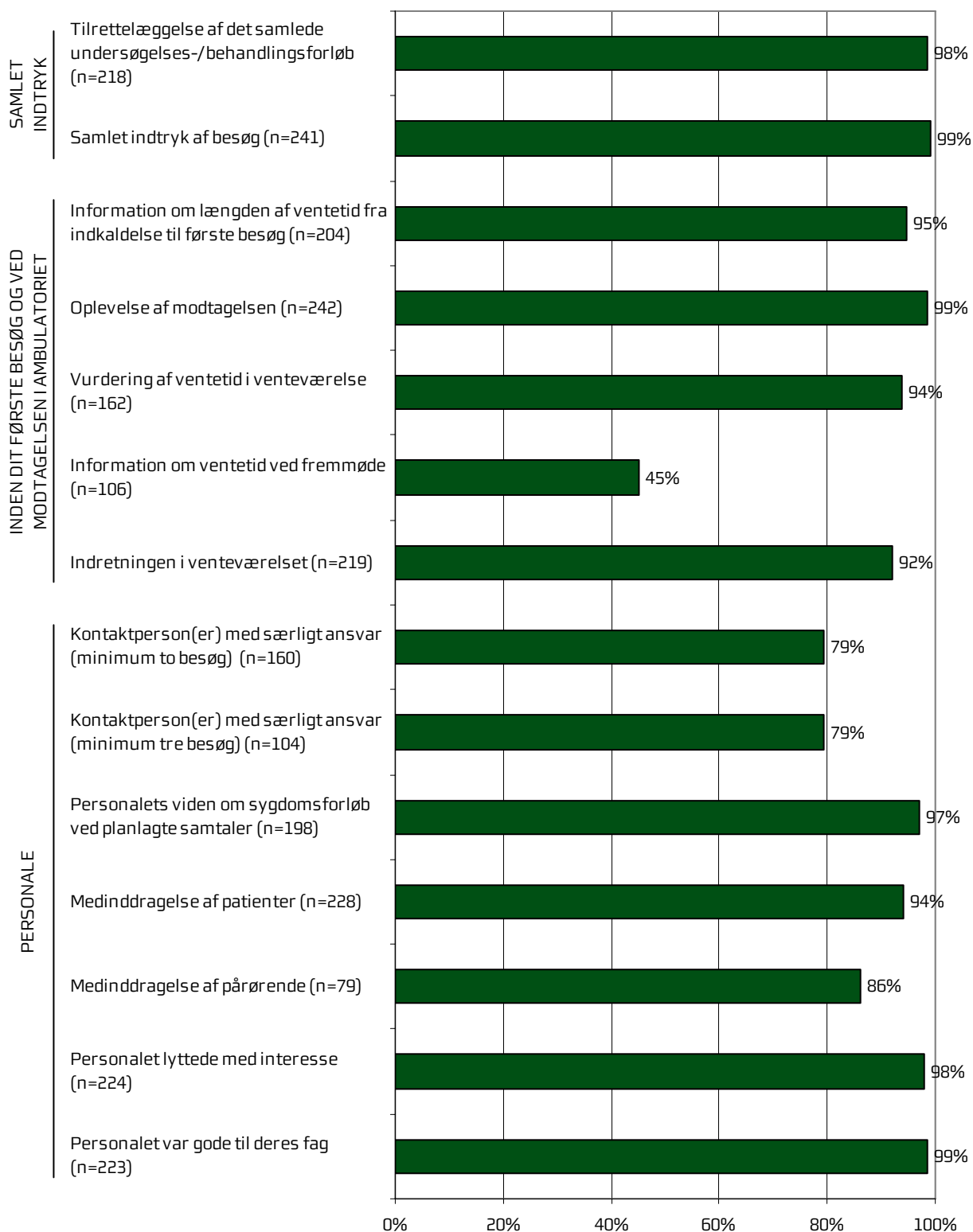
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

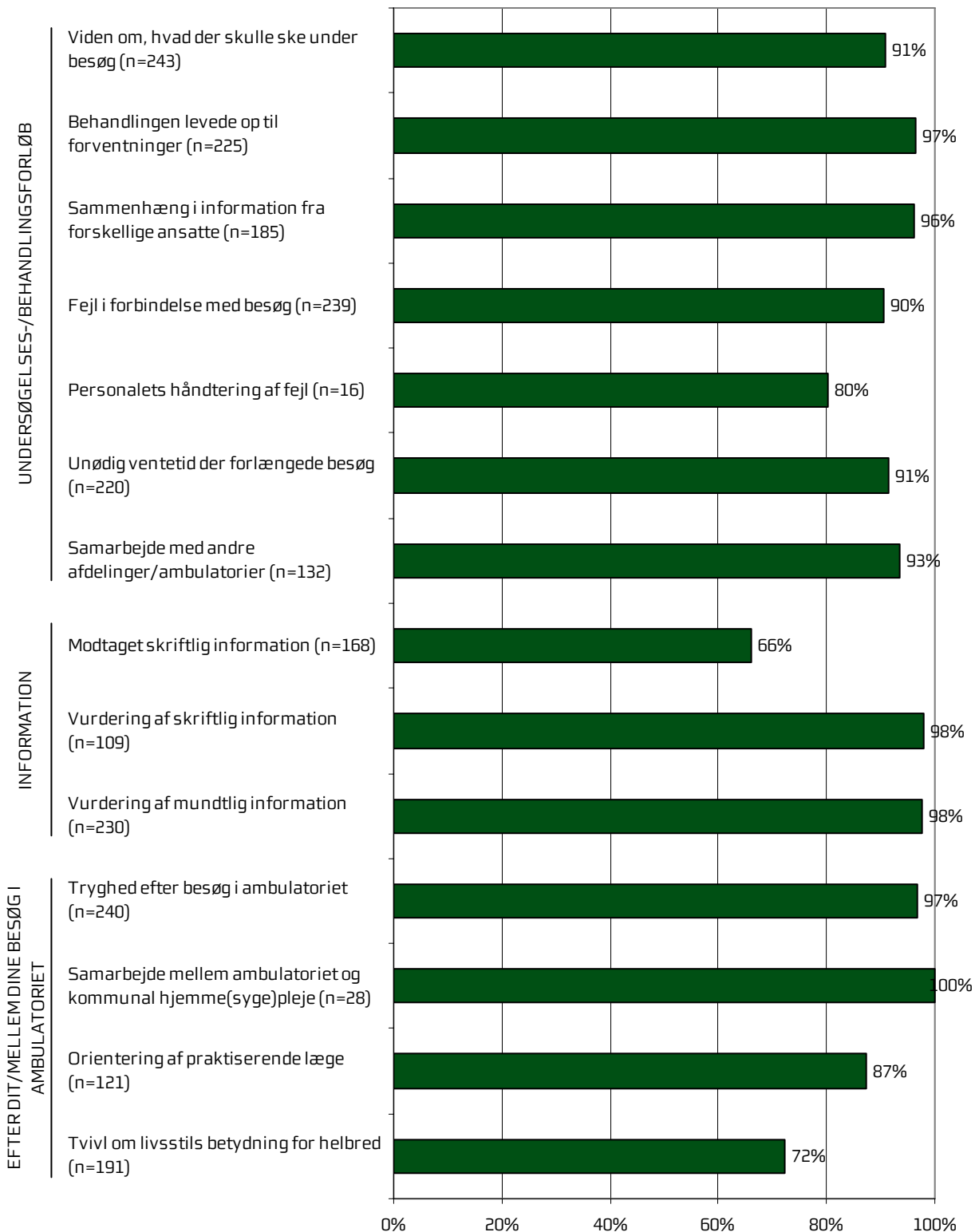
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

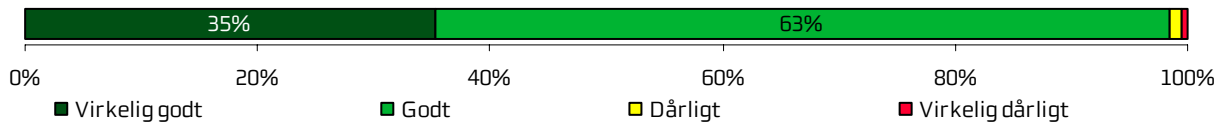
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

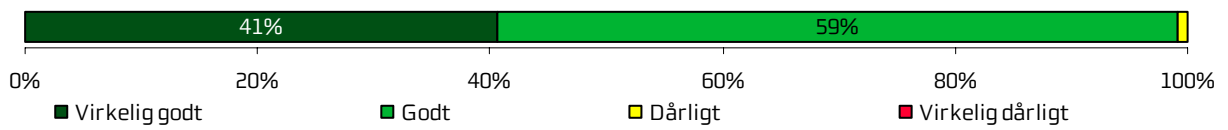
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=218)



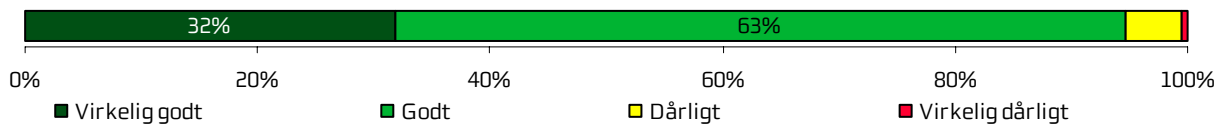
Samlet indtryk af besøg (n=241)



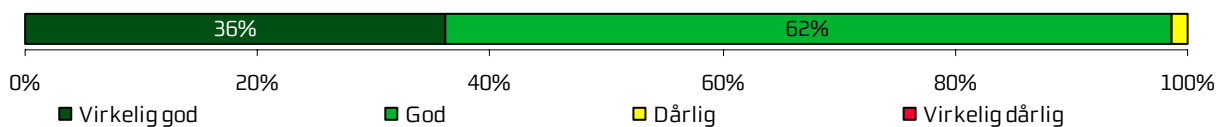
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	98 %	99 %	89 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	91 %	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

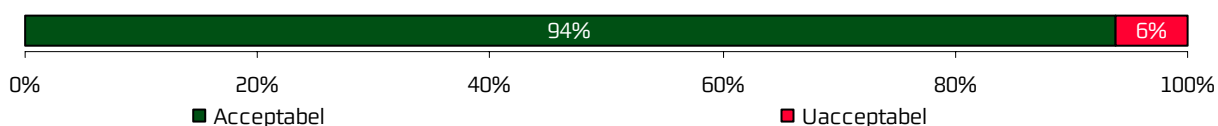
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=204)



Oplevelse af modtagelsen (n=242)



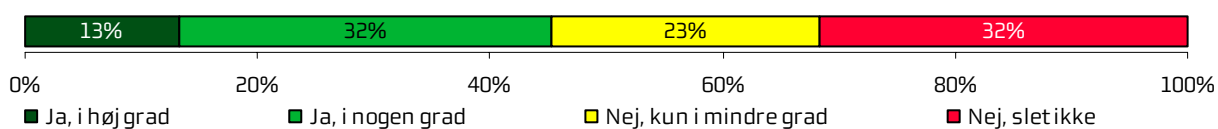
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=162)



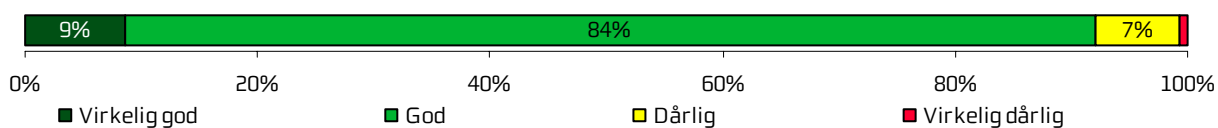
Længde af ventetid i venteværelse (n=235)



Information om ventetid ved fremmøde (n=106)



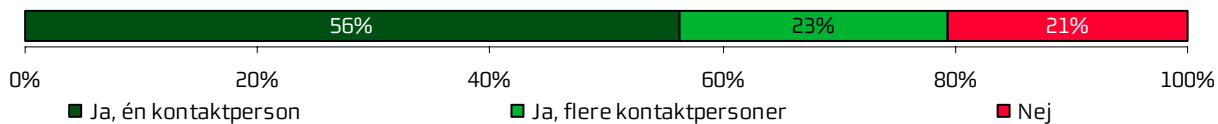
Indretningen i venteværelset (n=219)



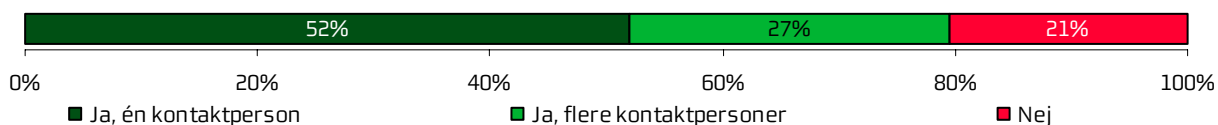
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	97 %	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	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?		45 %	29 %	68 % *	33 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		92 %	82 %	89 %	67 %	78 %

Personale

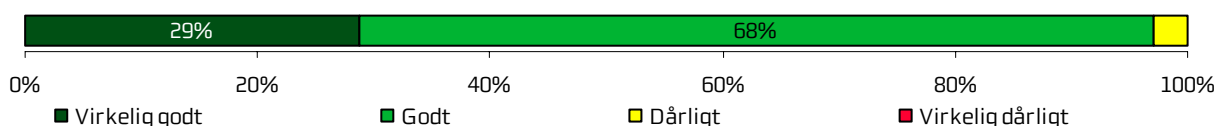
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=160)



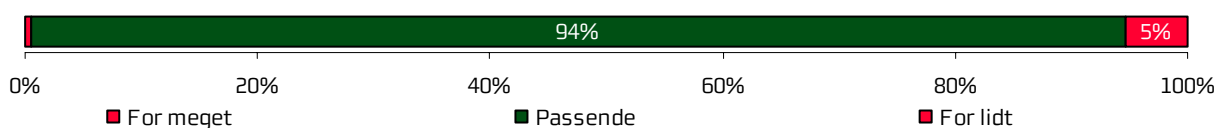
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=104)



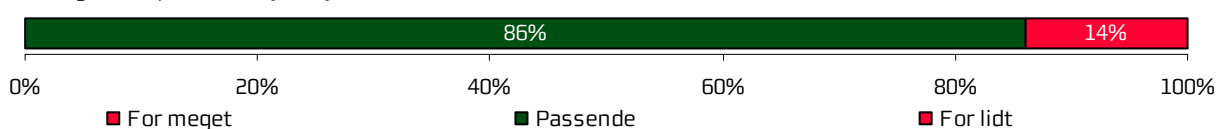
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=198)



Medinddragelse af patienter (n=228)



Medinddragelse af pårørende (n=79)



Personalet lyttede med interesse (n=224)



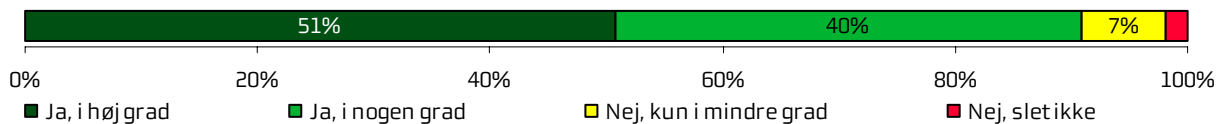
Personalet var gode til deres fag (n=223)



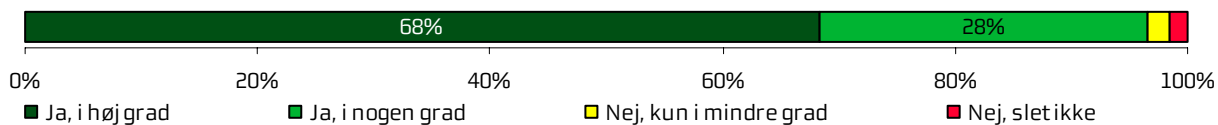
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		79 %	77 %	86 % *	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		79 %	-	86 %	66 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	94 %	97 %	85 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	96 %	96 %	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		86 %	84 %	94 % *	79 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	98 %	99 %	92 %	95 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	100 %	100 %	94 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

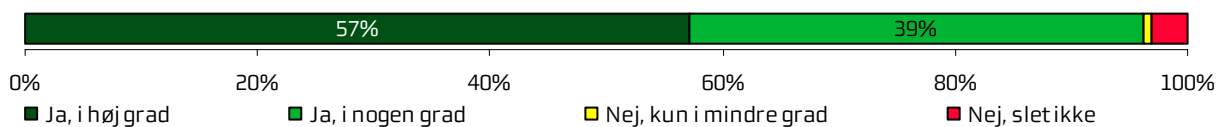
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=243)



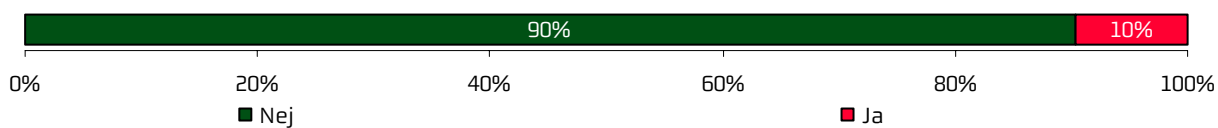
Behandlingen levede op til forventninger (n=225)



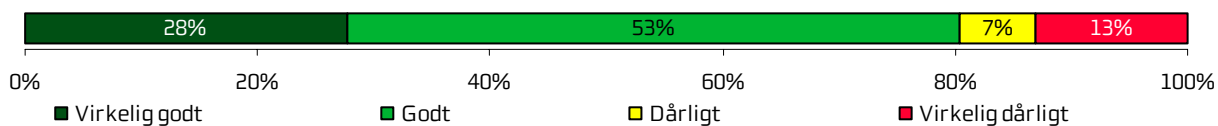
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=185)



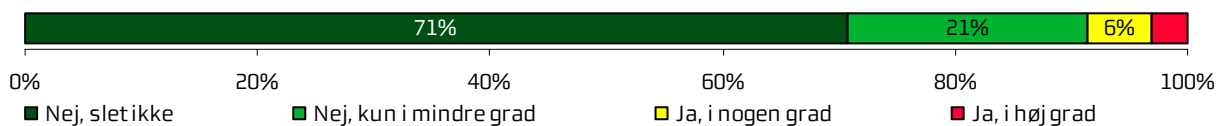
Fejl i forbindelse med besøg (n=239)



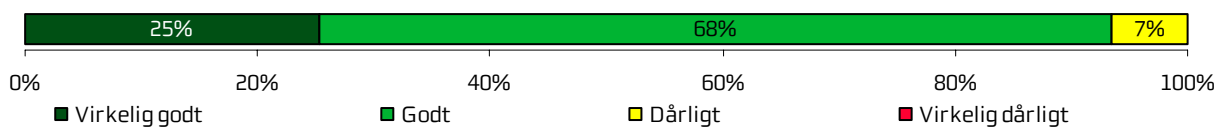
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=220)



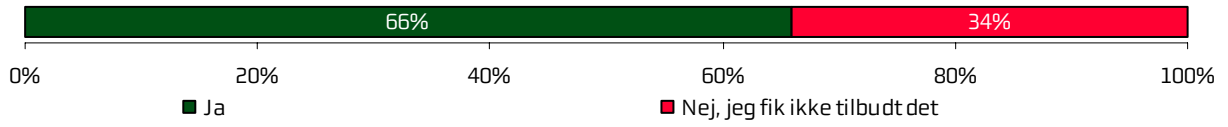
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=132)



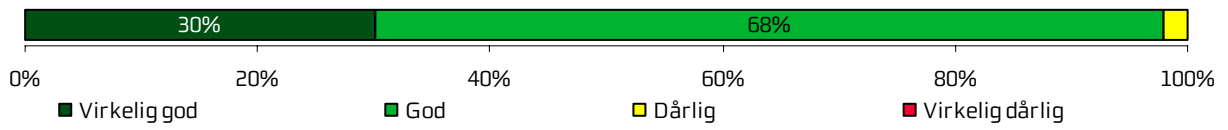
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	94 %	95 % *	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	97 %	98 %	85 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	92 %	96 %	89 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	88 %	54 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	88 %	96 % *	77 %	84 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	93 %	97 %	84 %	92 %

Information

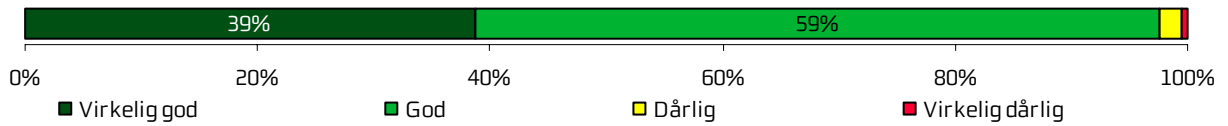
Modtaget skriftlig information (n=168)



Vurdering af skriftlig information (n=109)



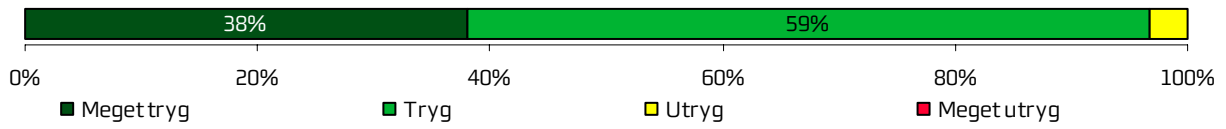
Vurdering af mundtlig information (n=230)



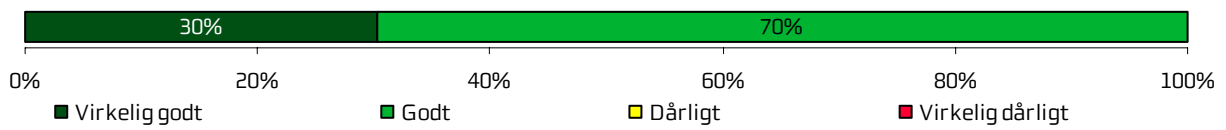
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		66 %	-	79 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	99 %	91 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

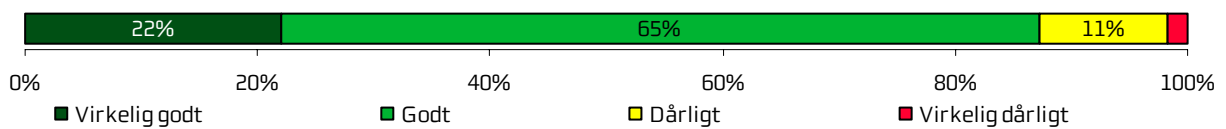
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=240)



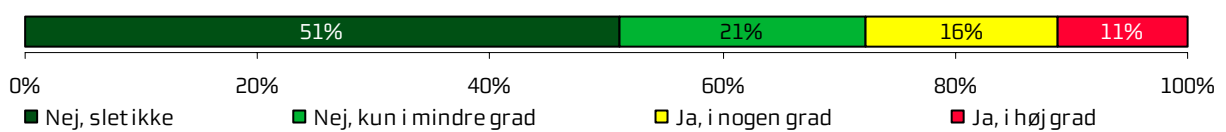
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=121)



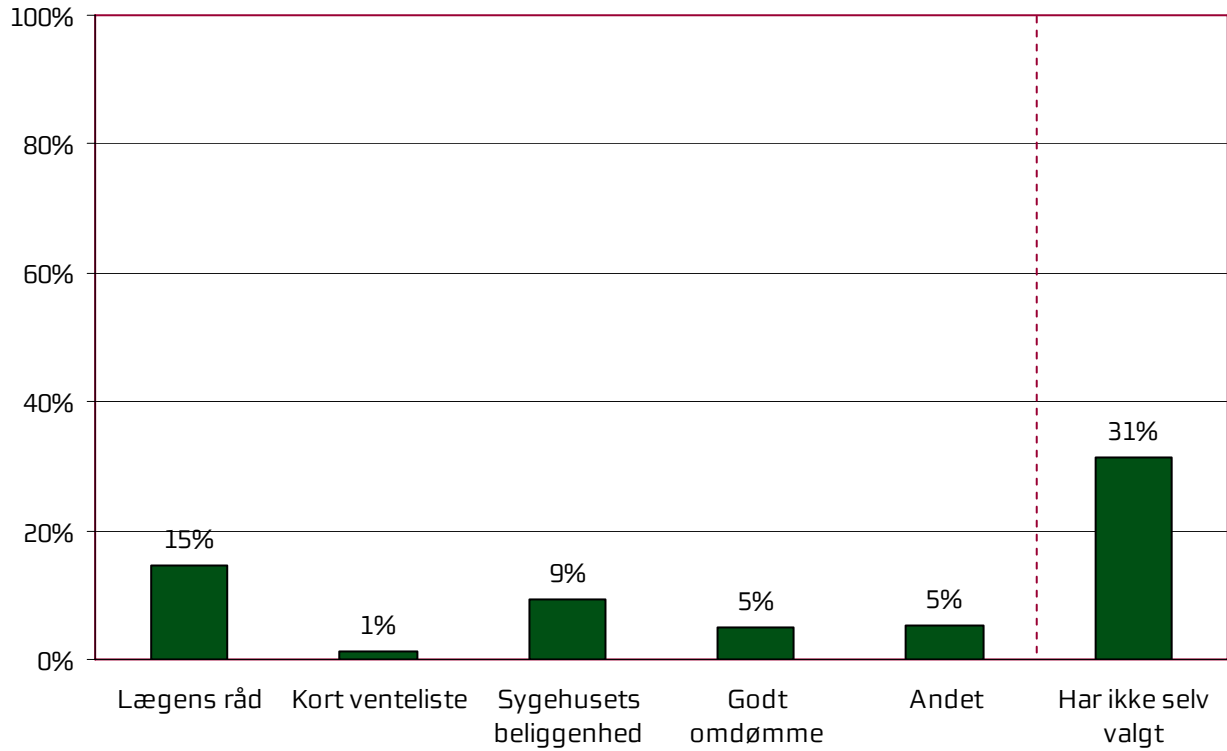
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=191)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	97 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	90 %	97 %	77 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	87 %	94 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	76 %	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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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?					

Gå til spørgsmål 21

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) 59 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	59%	100%
Køn		
Mand	34%	34%
Kvinde	66%	66%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	8%	14%
40-59 år	36%	37%
60-79 år	47%	41%
80- år	8%	7%

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 sygdoms karakter.

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	252		100%	
Køn				
Mand	86		34%	
Kvinde	166		66%	
Aldersgruppe				
0-19 år	3		1%	
20-39 år	21		8%	
40-59 år	90		36%	
60-79 år	118		47%	
80- år	20		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	232		96%	
Pårørende	9		4%	
Modersmål				
Dansk	232		95%	
Ikke dansk	12		5%	
Afsnitsnavn				
Klinisk ernæringsforskning	20		8%	
Medicinsk Ambulatorium C	218		87%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14		6%	

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	35	63	1	1	218	21
Køn						
Mand	49	51	0	0	78	5
Kvinde	28	70	2	1	140	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	22	67	5	5	19	1
40-59 år	29	71	0	0	80	7
60-79 år	42	57	1	0	102	12
80- år	43	57	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	63	1	1	202	21
Pårørende	60	40	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	34	64	1	1	203	20
Ikke dansk	53	47	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	65	35	0	0	20	0
Medicinsk Ambulatorium C	35	64	1	1	187	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	11	2

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	41	59	1	0	241
Køn					
Mand	55	43	1	0	83
Kvinde	33	66	1	0	158
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	22	78	0	0	20
40-59 år	38	61	1	0	88
60-79 år	46	53	1	0	114
80- år	38	63	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	40	59	1	0	225
Pårørende	60	40	0	0	9
Modersmål					
Dansk	40	59	1	0	225
Ikke dansk	62	38	0	0	12
Afsnitsnavn					
Klinisk ernæringsforskning	65	35	0	0	20
Medicinsk Ambulatorium C	40	59	1	0	208
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	13

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	63	5	1	204	38
Køn						
Mand	39	60	2	0	71	11
Kvinde	28	64	6	1	133	27
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	26	54	20	0	16	5
40-59 år	24	68	6	1	75	13
60-79 år	40	58	2	0	95	17
80- år	25	75	0	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	32	62	5	1	189	35
Pårørende	55	45	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	32	62	5	1	188	36
Ikke dansk	35	65	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	60	40	0	0	15	5
Medicinsk Ambulatorium C	31	64	5	1	181	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8	5

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	1	0	242
Køn					
Mand	47	50	3	0	84
Kvinde	31	69	1	0	158
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	21	79	0	0	20
40-59 år	38	59	3	0	87
60-79 år	37	62	1	0	115
80- år	35	65	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	37	62	1	0	225
Pårørende	48	52	0	0	9
Modersmål					
Dansk	36	62	1	0	225
Ikke dansk	44	56	0	0	12
Afsnitsnavn					
Klinisk ernæringsforskning	65	35	0	0	20
Medicinsk Ambulatorium C	35	63	1	0	209
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	13

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	94	6	162	81
Køn				
Mand	93	7	60	23
Kvinde	95	5	102	58
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	2
20-39 år	95	5	20	1
40-59 år	89	11	59	28
60-79 år	96	4	70	45
80- år	100	0	12	5
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	151	76
Pårørende	-	-	4	4
Modersmål				
Dansk	93	7	148	79
Ikke dansk	100	0	9	2
Afsnitsnavn				
Klinisk ernæringsforskning	100	0	8	12
Medicinsk Ambulatorium C	94	6	148	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	6	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	42	51	6	0	235	6
Køn						
Mand	36	60	4	0	83	0
Kvinde	46	46	7	1	152	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	5	74	21	0	20	1
40-59 år	46	46	7	1	84	2
60-79 år	45	51	4	0	113	1
80- år	47	53	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	42	50	7	1	220	5
Pårørende	55	45	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	43	50	6	1	219	6
Ikke dansk	19	71	10	0	11	0
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	75	20	5	0	20	0
Medicinsk Ambulatorium C	41	52	6	0	202	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	13	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	13	32	23	32	106	26
Køn						
Mand	10	34	30	26	46	6
Kvinde	16	30	19	35	60	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	13	26	15	46	16	4
40-59 år	6	33	24	37	35	9
60-79 år	14	35	26	25	49	10
80- år	60	20	0	20	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	13	33	22	32	99	24
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	13	30	24	33	95	25
Ikke dansk	27	55	18	0	8	1
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	-	-	-	-	4	1
Medicinsk Ambulatorium C	13	33	22	32	98	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

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	9	84	7	1	219	19
Køn						
Mand	12	82	6	0	79	3
Kvinde	7	85	8	1	140	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	10	84	5	0	20	0
40-59 år	9	81	9	1	77	7
60-79 år	7	86	7	0	104	11
80- år	19	75	6	0	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	8	84	7	1	204	18
Pårørende	18	68	14	0	8	0
Modersmål						
Dansk	7	85	8	1	204	18
Ikke dansk	36	64	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	7	79	7	7	14	5
Medicinsk Ambulatorium C	8	84	7	1	194	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	64	9	0	11	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	56	23	21	160
Køn				
Mand	54	25	21	60
Kvinde	57	22	20	100
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	46	30	23	18
40-59 år	50	20	30	52
60-79 år	63	22	15	81
80- år	57	29	14	7
Skema udfyldt af				
Patienten	57	23	21	149
Pårørende	37	47	16	7
Modersmål				
Dansk	57	22	20	147
Ikke dansk	32	39	29	11
Afsnitsnavn				
Klinisk ernæringsforskning	75	10	15	20
Medicinsk Ambulatorium C	56	24	21	136
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	52	27	21	104
Køn				
Mand	48	27	25	41
Kvinde	54	28	18	63
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	42	37	21	15
40-59 år	45	27	27	34
60-79 år	61	23	16	50
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	53	27	20	95
Pårørende	25	56	19	6
Modersmål				
Dansk	56	25	19	95
Ikke dansk	4	55	41	8
Afsnitsnavn				
Klinisk ernæringsforskning	62	15	23	13
Medicinsk Ambulatorium C	52	28	20	89
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	29	68	3	0	198	43
Køn						
Mand	31	67	1	0	76	8
Kvinde	27	69	4	0	122	35
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	16	74	10	0	20	1
40-59 år	33	65	2	0	71	16
60-79 år	25	72	2	0	96	19
80- år	56	44	0	0	9	6
Skema udfyldt af						
Patienten	29	68	3	0	186	39
Pårørende	56	44	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	28	69	2	0	186	39
Ikke dansk	48	40	12	0	9	2
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	50	50	0	0	20	0
Medicinsk Ambulatorium C	28	69	3	0	168	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10	3

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	0	94	5	228
Køn				
Mand	0	96	4	83
Kvinde	1	93	6	145
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	20
40-59 år	0	90	10	82
60-79 år	0	97	3	110
80- år	0	93	7	14
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	215
Pårørende	0	100	0	7
Modersmål				
Dansk	1	94	6	212
Ikke dansk	0	100	0	12
Afsnitsnavn				
Klinisk ernæringsforskning	0	100	0	20
Medicinsk Ambulatorium C	1	94	6	195
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	13

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	0	86	14	79	162
Køn					
Mand	0	96	4	31	52
Kvinde	0	80	20	48	110
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	1
20-39 år	0	89	11	9	12
40-59 år	0	81	19	28	58
60-79 år	0	92	8	33	81
80- år	0	71	29	7	10
Skema udfyldt af					
Patienten	0	84	16	69	158
Pårørende	0	100	0	7	0
Modersmål					
Dansk	0	85	15	68	157
Ikke dansk	0	88	12	9	3
Afsnitsnavn					
Klinisk ernæringsforskning	0	80	20	5	15
Medicinsk Ambulatorium C	0	86	14	71	137
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	10

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	70	28	2	0	224	17
Køn						
Mand	73	27	0	0	83	1
Kvinde	68	29	3	0	141	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	79	21	0	0	20	1
40-59 år	67	30	3	0	81	6
60-79 år	69	29	2	0	106	7
80- år	73	27	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	70	28	2	0	210	15
Pårørende	79	21	0	0	7	2
Modersmål						
Dansk	71	27	2	0	209	16
Ikke dansk	68	23	10	0	11	1
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	75	25	0	0	20	0
Medicinsk Ambulatorium C	70	28	2	0	194	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10	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	78	21	1	0	223	17
Køn						
Mand	80	18	1	1	83	1
Kvinde	77	23	1	0	140	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	79	16	5	0	20	1
40-59 år	72	25	1	1	81	7
60-79 år	82	18	0	0	105	8
80- år	71	29	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	19	1	1	209	15
Pårørende	76	24	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	78	20	1	1	209	15
Ikke dansk	81	19	0	0	11	1
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	95	5	0	0	20	0
Medicinsk Ambulatorium C	77	21	1	1	193	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	0	0	10	3

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	51	40	7	2	243	3
Køn						
Mand	51	41	7	1	84	0
Kvinde	51	40	7	2	159	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	51	35	15	0	21	0
40-59 år	45	47	8	0	86	2
60-79 år	56	36	6	2	116	0
80- år	53	35	0	12	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	51	40	7	2	227	2
Pårørende	60	40	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	51	41	6	2	228	1
Ikke dansk	44	21	35	0	12	0
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	65	30	5	0	20	0
Medicinsk Ambulatorium C	50	40	7	2	210	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	31	8	8	13	0

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	68	28	2	1	225	17
Køn						
Mand	64	32	3	1	79	4
Kvinde	71	26	2	2	146	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	64	26	5	5	21	0
40-59 år	65	30	3	3	84	4
60-79 år	70	29	1	0	105	9
80- år	75	25	0	0	12	4
Skema udfyldt af						
Patienten	69	28	2	2	210	16
Pårørende	84	16	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	69	28	2	2	212	14
Ikke dansk	77	23	0	0	11	1
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	80	20	0	0	20	0
Medicinsk Ambulatorium C	68	28	2	2	193	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	12	1

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	57	39	1	3	185	49
Køn						
Mand	66	32	1	2	70	12
Kvinde	52	43	1	4	115	37
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	42	43	0	16	20	1
40-59 år	60	40	0	0	59	25
60-79 år	57	40	2	1	90	21
80- år	64	29	0	7	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	57	39	1	3	174	44
Pårørende	83	17	0	0	6	3
Modersmål						
Dansk	58	38	0	3	175	44
Ikke dansk	44	44	11	0	9	3
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	65	35	0	0	20	0
Medicinsk Ambulatorium C	57	39	1	3	158	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	7	6

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	90	10	239
Køn			
Mand	94	6	84
Kvinde	88	12	155
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	65	35	21
40-59 år	94	6	87
60-79 år	92	8	112
80- år	94	6	16
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	223
Pårørende	100	0	9
Modersmål			
Dansk	91	9	224
Ikke dansk	91	9	12
Afsnitsnavn			
Klinisk ernæringsforskning	95	5	20
Medicinsk Ambulatorium C	90	10	206
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	13

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	28	53	7	13	16	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	1
Kvinde	29	45	9	18	12	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	36	48	0	16	7	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	53	8	15	14	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	30	49	7	14	15	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	-	-	-	-	1	0
Medicinsk Ambulatorium C	27	53	7	13	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

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	71	21	6	3	220	16
Køn						
Mand	70	21	7	1	80	3
Kvinde	71	20	5	4	140	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	56	11	16	16	19	2
40-59 år	75	17	4	4	79	7
60-79 år	70	25	5	0	105	7
80- år	79	21	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	21	5	3	208	13
Pårørende	86	0	0	14	7	2
Modersmål						
Dansk	71	21	5	3	207	13
Ikke dansk	70	10	10	10	10	2
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	94	0	0	6	18	1
Medicinsk Ambulatorium C	70	21	6	3	191	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	1

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	25	68	7	0	132	62
Køn						
Mand	23	70	7	0	53	14
Kvinde	27	67	6	0	79	48
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	21	71	7	0	14	0
40-59 år	16	75	10	0	52	25
60-79 år	30	66	5	0	57	31
80- år	57	43	0	0	7	5
Skema udfyldt af						
Patienten	24	70	6	0	124	58
Pårørende	60	40	0	0	5	2
Modersmål						
Dansk	24	70	6	0	122	60
Ikke dansk	38	50	13	0	8	1
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	40	60	0	0	15	1
Medicinsk Ambulatorium C	25	69	6	0	112	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	40	0	5	4

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	66	34	168	67
Køn				
Mand	83	17	57	24
Kvinde	57	43	111	43
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	0
20-39 år	51	49	15	5
40-59 år	69	31	61	25
60-79 år	67	33	74	37
80- år	73	27	15	0
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	155	65
Pårørende	43	57	7	1
Modersmål				
Dansk	66	34	157	63
Ikke dansk	71	29	7	4
Afsnitsnavn				
Klinisk ernæringsforskning	60	40	15	5
Medicinsk Ambulatorium C	66	34	146	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7	6

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	68	2	0	109	1
Køn						
Mand	37	60	2	0	45	0
Kvinde	25	73	2	0	64	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	17	83	0	0	8	0
40-59 år	25	75	0	0	42	0
60-79 år	36	59	5	0	47	1
80- år	36	64	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	69	1	0	102	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	31	69	0	0	102	1
Ikke dansk	20	40	40	0	5	0
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	75	25	0	0	8	1
Medicinsk Ambulatorium C	29	69	2	0	96	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	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	39	59	2	0	230
Køn					
Mand	47	50	3	0	82
Kvinde	34	63	1	1	148
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	38	62	0	0	19
40-59 år	37	60	3	0	82
60-79 år	42	56	1	1	111
80- år	27	67	7	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	2	1	216
Pårørende	68	32	0	0	8
Modersmål					
Dansk	38	59	2	1	216
Ikke dansk	53	47	0	0	12
Afsnitsnavn					
Klinisk ernæringsforskning	58	42	0	0	19
Medicinsk Ambulatorium C	38	59	2	1	198
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13

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	38	59	3	0	240
Køn					
Mand	48	52	0	0	83
Kvinde	33	62	5	0	157
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	45	38	16	0	19
40-59 år	32	67	1	0	88
60-79 år	42	55	3	0	113
80- år	35	65	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	3	0	225
Pårørende	60	40	0	0	9
Modersmål					
Dansk	38	59	3	0	225
Ikke dansk	44	56	0	0	12
Afsnitsnavn					
Klinisk ernæringsforskning	65	35	0	0	20
Medicinsk Ambulatorium C	38	59	3	0	207
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	77	0	0	13

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	30	70	0	0	28	19	187
Køn							
Mand	37	63	0	0	15	7	57
Kvinde	23	77	0	0	13	12	130
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	2	0	18
40-59 år	32	68	0	0	14	4	66
60-79 år	13	88	0	0	8	12	91
80- år	-	-	-	-	4	3	9
Skema udfyldt af							
Patienten	23	77	0	0	23	17	179
Pårørende	60	40	0	0	5	1	3
Modersmål							
Dansk	22	78	0	0	20	18	181
Ikke dansk	50	50	0	0	6	1	5
Afsnitsnavn							
Klinisk ernæringsforskning	-	-	-	-	2	1	16
Medicinsk Ambulatorium C	31	69	0	0	26	15	162
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	3	9

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	22	65	11	2	121	113
Køn						
Mand	25	61	12	2	47	33
Kvinde	20	68	10	1	74	80
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	40	40	10	10	10	10
40-59 år	24	67	9	0	36	49
60-79 år	16	68	13	2	60	50
80- år	31	69	0	0	13	3
Skema udfyldt af						
Patienten	22	66	10	2	110	110
Pårørende	27	59	14	0	8	1
Modersmål						
Dansk	19	68	10	2	109	110
Ikke dansk	43	36	21	0	10	2
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	0	83	17	0	6	13
Medicinsk Ambulatorium C	22	65	11	2	109	94
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	6

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	51	21	16	11	191	47
Køn						
Mand	49	21	13	17	68	13
Kvinde	52	21	18	8	123	34
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	54	13	33	0	16	4
40-59 år	59	22	10	9	75	11
60-79 år	48	20	20	12	86	27
80- år	31	23	15	31	13	3
Skema udfyldt af						
Patienten	52	21	17	11	181	42
Pårørende	53	16	16	16	7	2
Modersmål						
Dansk	52	20	17	11	179	45
Ikke dansk	42	39	10	10	11	1
Afsnitsnavn						
Klinisk ernæringsforskning	78	11	11	0	18	1
Medicinsk Ambulatorium C	51	22	16	11	166	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	0	43	14	7	5

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.

Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

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













ID	Kommentarer - Klinisk ernæringsforskning	Samlet indtryk
1	Jeg synes, det var et godt team, og alt fungerede godt i Nordkost forsøget.	Godt
2	Jeg ville gerne deltage i mere holdundervisning via ambulatoriet.	Virkelig godt
4	Den utroligt positive og venlige tone fra hele personalet gør det til en særdeles behagelig oplevelse at besøge ambulatoriet.	Virkelig godt
6	Jeg syntes modtagelsen (sekretæren) ikke fungerer ret godt, ringer man til dem bliver telefon ofte ikke taget. Ved mit sidste besøg, afleverede jeg en seddel fra lægen om, hvornår jeg skulle komme igen. Jeg plejer så at få en ny tid, det kunne jeg ikke få, men jeg ville blive ringet op og få den nye tid. Efter ca. en og en halv måned var jeg stadig ikke blevet ringet op. Jeg ringer til afdelingens modtagelse to gange uden at telefonen bliver taget. Tredje gang fik jeg en tid. Det er dårlig betjening.	Godt
8	Jeg var ikke tryk ved min læge, da det ikke virkede som om, at han vidste tilstrækkeligt og min sygdom, og jeg fik ingen forklaring på, hvad der skete der. Derfor bad jeg om at komme til undersøgelse på sygehuset.	Virkelig godt
9	Jeg var ikke syg, men var forsøgsperson i et forløb, og i det forløb har jeg altid følt mig godt behandlet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
2	1: Nedsæt ventetiden i venteværelset. 2: Én kontaktperson gennem forløbet, ellers ordentligt overdragelse af patienten til anden kontaktperson.	Dårligt
5	Det eneste skulle være, at det måske var lidt svært at finde helt derover, men det gik da.	Godt
7	Alle var flinke og rare. Patientbefordringen var hjælpsomme og flinke, da jeg ikke før er blevet transporteret i kørestol (pga. smerter i knæ). Jeg kom ca. 20 minutter for tidligt og blev kaldt ind før min aftalte tid. Ventede ca. 45 minutter på hjemtransport. Alt i alt godt tilfreds.	Virkelig godt
8	Mit behandlingsforløb er blevet gennemført hurtigt, meget omhyggeligt og grundigt. Langt bedre end forventet, ud fra medieomtalen.	Virkelig godt
13	Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt
14	Det ville være rart, hvis man havde den samme læge og ikke en ny hver gang. Den læge, som jeg snakkede med, var slet ikke sat ind i de ting, som var aftalt mellem patient og sygeplejersken.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Jeg oplever læge NN som meget kompetent. Angående motion, kunne det være rart, hvis "nogen" kunne fortælle, hvad der er bedst, du skal i hvert fald IKKE gå i fitnesscenter er næsten altid svaret, men hvad der er godt, får man aldrig at vide. Jeg kunne mangle at gennemgå de forskellige behand-	Godt

linger.



- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 16 | Har selv informeret min læge om undersøgelsen for osteoporose på Århus Sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | Pladsforholdene i venteværelset er ikke optimale, men jeg mener, det fungerer godt, så længe man ikke råder over mere plads. Konklusionen er altså, at jeg er rigtig godt tilfreds i en meget venlig og optimistisk stemning med kompetent behandling. | Godt |
| ✎ | 18 | Jeg har oplevet lange ventetider, og det er ret belastende. | Godt |
| ✎ | 19 | Alt er i orden, og det går, som det skal. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 | I ventetiden i ambulatoriet læste jeg i et fremlagt ringbind om min sygdom []. Beskrivelsen dér var god og let forståelig. Jeg håber at blive indkaldt til en samtale med en læge efter snart et år i behandling med tabletter. Mine besøg i laboratoriet til blodprøver og efterfølgende brevsvare har fungeret præcist. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 23 | Fast kontaktperson og fast læge virkelig godt, god ordning, som giver tryghed og kontinuitet i behandling. | Godt |
| ✎ | 24 | Det meste af personalet har god energi, og det smitter. Men de få negative burde sendes væk. Ødelægger det samlede billede. God energi vinder altid!! | Godt |
| ✎ | 25 | Mere tid til patienten. Lægen havde travlt. | Godt |
| ✎ | 27 | Jeg er meget tilfreds med alt ved undersøgelsen. | Godt |
| ✎ | 29 | Jeg går til to forskellige kontroller i ambulatorie C - og har derfor svaret samlet. | Godt |
| ✎ | 30 | Generelt er besøgene i ambulatoriet blevet bedre og bedre! Jeg synes, det er en dårlig idé, at hver anden samtale skal afholdes med en sygeplejerske. Den VIDEN OG INFORMATION jeg har brug for, er som hovedregel nødvendig at få fra min egen læge. En læge, som jeg selv har valgt, fordi han netop kan give mig den nødvendige information og viden, som medvirker til, at jeg kan leve det liv, jeg gerne vil leve. Gider ikke moralisere og behandlernes "tagen ansvar" for min sygdom! | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 31 | Det bør være muligt for personer i den erhvervsaktive alder at få tidlige morgentider. Læger skal på afdelinger til de indlagte - men de er der hele døgnet. Hvorfor ikke sige ambulatoriet først - derefter afdelingen. | Godt |
| ✎ | 32 | Ambulatoriet kunne godt være bedre til at give konkrete oplysninger i forbindelse med ventetid inden besøg, så man kan orientere sin chef/lærer - (at man selv bliver forsinket så og så lang tid). | Godt |
| ✎ | 35 | Lægerne er meget kompetente, og man føler, de giver sig god tid. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | [For mange år siden] blev jeg patient hos NN. Mit liv har han reddet masser af gange ved at stille de rigtige diagnoser, så jeg er dybt taknemmelig. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Jeg synes det er godt, man har mulighed for at indtage kaffe, te og KOLDT vand. I bund og grund gør I det godt. Tak! | Virkelig godt |
| ✎ | 38 | En afkortning af ventetiden ville være velkommen. Jeg er glad for i det store og hele efterhånden at | Godt |

Bilag 5

have konsulteret den samme læge.



- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 40 | Jeg valgte, Århus Sygehus, fordi jeg [] har hørt, at her skulle jeg få den bedste behandling. Jeg oplevede ved sidste undersøgelse, at lægen var meget sparsom med sine oplysninger. Når jeg spurgte efter noget, havde jeg svært ved at forstå, hvad han mente. Jeg kunne ønske mig en mere patientvenlig orientering om min sygdom/situation. De andre faggrupper, jeg i kontakt med, levede helt op til mine forventninger. | Godt |
|  | 42 | Sødt og venligt personale, men for meget arbejde til dem. Ventetid (for mig), fordi de er overbebyrdede med arbejdsopgaver. | Godt |
|  | 46 | De må gerne informere om ventetiden. De er altid søde og smilende. | Intet svar |
|  | 50 | Jeg synes, det er tidligt for en [ældre patient], at skulle være i Århus [om morgenen]. Jeg skal køre [mange] kilometer [om vinteren]. Kører selv. | Godt |
|  | 51 | Meget venligt personale og meget hjælpsomme. | Godt |
|  | 52 | Det ville være rart, hvis der var behov for røntgenbillede, at det blev taget samtidig med, så samtalen var hos jer. Jeg er anbefalet at komme igen om [nogle] år. Skal jeg selv bestille tid? | Dårligt |
|  | 53 | Glimrende behandling, men en fast læge ville være en fordel. | Godt |
|  | 57 | Meget kompetent og fagligt dygtigt personale i det store hele. Men... jeg er kommet der i [mange] år, og det er ikke lykket at skaffe en nogenlunde fast læge(r) og heller ingen fast kontaktsygeplejersker. Mit behov er måske heller ikke det største, så andre har nok større behov. Så jeg håber, det lykkes for patienter med stort vejledningsbehov at få fast tilknyttede personaler. Det er åbenbart for svært at få til at gå op. | Godt |
|  | 58 | Dejligt med den meget korte ventetid, men upraktisk, at ambulatoriebesøget og røntgenundersøgelsen ikke kan koordineres, så man ikke skal møde både formiddag og eftermiddag. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 60 | Vi har fået/får en rigtig god behandling af læge NN. Vi er meget glade for at have ham som vores læge. | Virkelig godt |
|  | 64 | Sende svar som lovet. Jeg var godt klar over, at jeg ikke fejler noget alvorligt, og at der ikke (sandsynligvis!) var noget der hastede, men alligevel...! | Godt |
|  | 65 | Altid godt at komme på Århus Sygehus. Venlige mennesker, god atmosfære, trygge rammer, for orientering om forløbet. Alt i alt til seks stjerner. | Virkelig godt |
|  | 67 | Læste annonce i avisen. | Godt |
|  | 71 | Jeg er meget tilfreds. Synes at alt fungerer godt. Og alt personale er både dygtig og flinke. Tak. | Virkelig godt |
|  | 73 | At den læge, som jeg eksempelvis går til kontrol hos, tager mere ansvar. | Godt |
|  | 74 | Fordi der ikke helt var styr på min diabetes hos lægen. Jeg har fået meget gode råd hos NN og NN og kan få gode råd, når der er noget galt. TAK. | Virkelig godt |
|  | 77 | Man bliver behandlet venligt der, det er godt. Det ville være rart, at resultater fra undersøgelser, | Godt |

der er relevante ifm. undersøgelsen på ambulatoriet, var indhentet/tilgængelige.

- | | | |
|---|--|------|
|  | 78 Osteoporoseskole er rigtig god. | Godt |
|  | 80 Jeg har svaret på spørgsmålene efter bedste evne, men ved sidste ambulatoribesøg fik jeg at vide, at man ikke kunne gøre mere for mig. Det drejer sig om [indgreb]. | Godt |
















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

**Samlet
indtryk**

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 1 Ikke så mange forskellige læger, der skal begynde med Adam og Eva, hver gang vi ses. Jeg er som patient mere erfaren end lægerne. | Godt |
|  | 5 Jeg kan oplyse, at personalet på afdeling C var ualmindeligt dejlige personer. Men skiltningen, hvor det lå, var ikke ret godt. | Virkelig godt |

Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus


















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













		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Klinisk ernæringsforskning	
	3 Jeg havde ingen forventninger, og alligevel troede jeg på, at det var kompetente mennesker, som stod bag. Jeg følte en tillid til det, som skulle foregå og var i øvrigt godt informeret via den skriftlige information.	Virkelig godt
	8 Jeg blev taget godt imod og fik mere at vide om diabetes to, som man kunne forholde sig til.	Virkelig godt
	9 Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
	10 Ingen ventetid.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
	1 Det er [rigtig mange] år siden, jeg første gang kom på ambulatoriet. Det er derfor ikke muligt for mig at give brugelige svar.	Intet svar
	3 Fik ingen information.	Intet svar
	9 Blev akut indlagt af egen læge. Ingen ventetid.	Godt
	10 Receptionisten er meget imødekommende.	Godt
	17 Jeg husker det ikke nøjagtigt, fordi jeg har gået til ambulans kontrol SIDEN [i mange år], hvor min diabetes blev konstateret, men jeg kan sige, at jeg altid har fået en meget god og venlig behandling. Jeg har altid kunnet få svar på mine spørgsmål, og jeg synes, at det nuværende personale er tip-top.	Godt
	18 Jeg var for syg til at bemærke nogen ventetid til ambulatoriet.	Godt
	24 Dygtige og velinformerede sygeplejersker, som havde tid. Lægerne virker dog ofte som robotter uden at have sat sig ind i de enkelte patienter, derfor spildtid med at forklare det samme. Spild af tid for lægen.	Godt
	30 Ikke informeret om ventetid, men det er nu MANGE år siden [].	Det kan jeg ikke vurdere
	33 Har selv meldt mig telefonisk til et forsøg [] for mænd og en forsøgsvis medicinsk behandling i en toårig periode.	Godt
	34 Jeg var allerede i medicinsk behandling fra tidligere.	Godt
	39 Nervøs.	Virkelig godt

✎	46	Det er mange år siden, jeg startede med at gå til kontrol i ambulatoriet.	Intet svar
✎	47	Undersøgelsen aftalt for tre år siden.	Godt
✎	52	Det var ikke oplyst, at jeg kunne ringe og evt. få tid tidligere ved evt. afbud.	Dårligt
✎	54	Ingen information om [næsten et års] ventetid. Efter et halvt år modtog jeg ny mødetid, grundet ekstra bevilling. Dette har betydet, at den medicinske behandling kunne iværksættes efter råd og vejledning fra den praktiserende læge [mange] måneder efter henvisning til førstegangundersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	55	Jeg er diabetiker, sendt herud af min læge [for mange år siden].	Intet svar
✎	57	Blev ikke informeret om ventetid, selvom der var ventetid.	Godt
✎	61	Jeg selv personligt er tilfreds. Jeg kommer fra [et andet land], og er meget glad for Danmark og det danske sundhedssystem.	Godt
✎	62	Jeg har gået til kontrol for min diabetes i rigtig mange år. Jeg har haft diabetes i [rigtig mange] år.	Godt
✎	63	Jeg blev IKKE oplyst om, at jeg skulle have været fastende til første blodprøve.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	66	Jeg har kun været til scanning, ingen samtale.	Godt
✎	70	"Dårligt", fordi der var tale om overinformation eller standardskrivelse. Ventetiden var for mig markant kortere (hvilket jo var positivt) end det beskrevne.	Virkelig godt
✎	72	Ventetid har ikke været aktuelt.	Godt
✎	75	Næsten ingen ventetid.	Virkelig godt
✎	77	Jeg var sendt til en anden afdeling og tror, jeg var gået tabt, for senere genhenviste denne afdeling mig. Så skete der noget.	Godt
✎	81	Blev henvist fra andet sygehus.	Virkelig godt
✎	82	Opsøgte selv ambulatoriet for at få en tid.	Godt
✎	83	Mener, det er syv år siden, jeg blev indkaldt første gang. Så vidt jeg husker, fik jeg brev med mødetid. Dette er sket siden, og jeg har altid kunnet ændre dag eller tidspunkt uden besvær. Helt i orden.	Det kan jeg ikke vurdere
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	1	OK.	Godt
✎	3	For lang ventetid (seks måneder).	Godt

Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?



ID	Kommentarer - Klinisk ernæringsforskning	Samlet indtryk
 1	Det var kun første gang, der var ventetid, da laboranten i dette forsøg var fraværende (syg), så derfor måtte vi over i det almindelige laboratorium, og der var der lang ventetid.	Godt
 2	Husker i hvert fald ikke noget dårligt.	Virkelig godt
 3	Åben og imødekommende modtagelse. Åben og imødekommende svar på spørgsmål.	Virkelig godt
 5	En meget engageret [studerende] i forsøget, som under hele forløbet gjorde, at det blev en rigtig god oplevelse! Hun var meget omsorgsfuld, og gjorde meget for, at det skulle blive et godt forløb.	Virkelig godt
 7	Professionel, venlig og afslappet atmosfære.	Virkelig godt
 8	Nemt og ligetil uden for meget ventetid.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
 4	Jeg går normalt til kontrol på andet sygehus, og derfor er jeg kun på jeres ambulatorium i forbindelse med indlæggelse.	Godt
 6	Der bliver tit lavet om. Når der ikke er en sekretær i modtagelsen, kan jeg være i tvivl om jeg er ventet.	Godt
 8	Hurtig og ligefrem information.	Virkelig godt
 10	Venteværelset er åbent og behageligt. Føler ikke, jeg bliver overset.	Godt
 18	Alle er meget imødekommende.	Godt
 30	Der VAR ikke noget, man kunne kalde modtagelse, men som sagt, mange år siden!	Det kan jeg ikke vurdere
 32	Alle er søde og hjælpsomme. Folkene dér er gode til at berolige én, hvis man er nervøs.	Godt
 33	Skulle i flere tilfælde møde fastende, så det er super menneskeligt og rigtig god service at blive budt kaffe/the og et stykke brød/ost/marmelade umiddelbart efter undersøgelsens afslutning.	Godt
 37	Altid søde og smilende piger.	Virkelig godt
 38	Jeg har altid fået god behandling.	Godt
 39	Blev beroliget.	Virkelig godt

	41	Venlig, smilende dame i receptionen.	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Altid søde og venlige sygeplejersker, der bare har for meget at lave. For lidt personale.	Godt
	43	Som regel smilende og imødekommende.	Godt
	45	Blev desværre henvist til et forkert venteværelse med en efterfølgende irettesættelse fra lægen, der blev forsinket.	Godt
	49	Kompetent og god.	Godt
	52	Information er ikke særlig tydelig. Flere ventede ved den forkerte ventesal og var blevet overset.	Dårligt
	61	Jeg er tilfreds. De er meget venlige og høflige.	Godt
	69	Alt ok. Ingen ventetid. Alle var finke og hjælpsomme.	Godt
	75	Meget hjælpsomme.	Virkelig godt
	79	Første gang til tiden. Anden gang ca. 45 minutter.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Ok.	Godt
	4	Venligt og opmærksomt.	Godt

Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?






ID	Kommentarer - Klinisk ernæringsforskning	Håndtering af fejl
3	Efter at have fået taget nålen ud af armen, kom jeg for hurtigt på benene. Dette medførte yderligere blodtab, som gjorde mig lidt blød i knæene (det lærte jeg også af :-)).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Håndtering af fejl
2	Jeg har været igennem flere kontaktpersoner, der ikke havde sat sig ind i mit sygdomsforløb og er derfor blevet ordineret et forkert antal piller flere gange - hvor jeg har stillet spørgsmålstegn ved antallet af piller, herefter er der blevet sagt, at det havde de styr på.	Virkelig dårligt
3	I forbindelse med behandlingen havde jeg samtale med ALLETIDERS LÆGE.	Intet svar
9	Taxa kom ikke, da jeg skulle køres tilbage fra undersøgelse på neurologisk afdeling. Ventede 2½ time.	Virkelig dårligt
12	Blev glemt i venteværelset ved afslutningen. Skulle vente på en afsluttende samtale, men der skete ikke noget. Måtte selv henvende mig hos pågældende.	Virkelig godt
18	At min medicinallergi blev slået hen som en bagatel. Den ene læge ringede heller ikke tilbage - som lovet.	Dårligt
28	Personalet havde ikke set, at der var skrevet på bagsiden af sedlen med prøver. Så jeg fik kun lavet den ene halvdel af prøverne ved besøget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Der er ofte glemt at blive bestilt blodprøver - hvilket resulterer i, at der bliver taget fejlprøver og må tages om. Hvilket må forøge jeres omkostninger/ventetid SAMT meget irriterende for mig, da det er skete fire-fem gange!!	Intet svar
31	For dårlig overholdelse af den tid, der er afsat per patient. Dermed er der forsinkelse for de efterfølgende patienter.	Intet svar
38	I et par år havde jeg diagnosen lille sukkersyge. Det har nu vist sig, at det har jeg ikke.	Godt
43	Blev indkaldt pr. brev. Da jeg kom, fik jeg at vide, der var afsagt telefontid. Det er sket to gange. [Jeg kører mange km. pr. gang].	Godt
44	Sacnning måtte tages om. Blev kaldt tilbage ved udgangen for at tage billederne om.	Virkelig godt
52	Skema blev først udfyldt efter undersøgelse. Jeg fik besked om at aflevere det i informationen, som sagde: "Hvad skal jeg med det?". I øvrigt var det egen læge, der informerede om resultatet. Jeg manglede et røntgenbillede [af sygebomsområde] samtidig, så der lå en samlet vurdering fra jer (det blev af jer anbefalet over for egen læge).	Intet svar

	56	Tid ved fodterapeut aflyst uden information til mig.	Godt
	57	Talte kun med lægen. Sekretæren i receptionen sagde ikke andet end, "Vær så venlig at tage plads i venteværelset."	Intet svar
	61	Når jeg hører fra Tv-avisen, der sker nogle fejl, eller stilles forkerte diagnoser og fejlbehandling. Det er jeg også bange. Ellers nej.	Intet svar
	68	En blodprøve, der ikke var bestilt som aftalt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	76	Sidst blev jeg indkaldt, men det var en fejl, så jeg måtte tage hjem igen. (Havde taget fri fra arbejde!!!).	Godt
	77	At henvendelse ikke i første omgang blev modtaget/sendt fra den anden afdeling.	Godt
	78	Jeg talte kun med lægen, skulle have talt med kontaktsygeplejersken også.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Håndtering af fejl
	1	Ny læge hver gang. Læste ikke journalen grundigt. Den ene hånd vidste ikke, hvad den anden havde besluttet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus




Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Klinisk ernæringsforskning	Samlet indtryk
2	Har oplevet at møde op uden aftale i en meget akut situation, og følte, der blev taget godt hånd om mig.	Virkelig godt
3	Yderst professionelt personale, som var nærværende og empatisk i behandlingsforløbet.	Virkelig godt
4	Mine ca. 25 besøg på ambulatoriet vedrører [testbehandling], og forsøget har været utroligt positivt. Alt har fungeret, og resultatet er over al forventning.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
8	Der var kort ventetid. Det blev klaret rutinemæssigt og var ikke ubehageligt eller problematisk.	Virkelig godt
10	Jeg blev henvist til øjneafdeling fra anden afdeling. Jeg troede, at min journal fra øjneafdelingen automatisk sendes til denne afdeling. Men det er det ikke. Det kan være rart, at afdelingerne indbyrdes informerer om patienten, så længe patienten giver samtykke.	Godt
17	Jeg synes, det vigtigste er, at man nu - i modsætning til for år tilbage - er tilknyttet nogle få personer, der engagerer sig i netop den enkelte patient.	Godt
24	Udnyt ressourcerne bedre. Bevar humøret. Send dem, som har en dårlig dag hjem. En sur ansat kan ødelægge alt.	Godt
26	Jeg følte mig i gode hænder.	Virkelig godt
31	Min praktiserende læge bliver ikke ret godt orienteret vedr. mine besøg på ambulatoriet!	Godt
34	Jeg har kun gået til kontrol af stofskiftet og er trappet ud af medicin nu. Jeg har ikke været igennem det helt store undersøgelses- og behandlingsforløb.	Godt
37	Synes, det er dejligt at møde de samme personer, hver gang jeg kommer. Tænker på læge/sygeplejerske.	Virkelig godt
38	Jeg er tilfreds. Det med sukkersygen havde jo kun den konsekvens, at jeg begyndte at spise sundere.	Godt
41	Jeg burde nok have stillet spørgsmål til den "tilfældige" opdagelse af binyren.	Det kan jeg ikke vurdere
43	Sikker på jeg ville få svar på eventuelle spørgsmål, såfremt de måtte opstå.	Godt
48	Man udveksler ikke undersøgelser, målinger afdelinger imellem.	Virkelig godt

	53	For mange forskellige læger - nye personer hver gang.	Godt
	55	Der er jo sket meget i de år. Siden jeg begyndte med langtidsvirkende og hurtigvirkende [behandling] synes jeg, det styres nemmere.	Intet svar
	63	Jeg fik indtryk af, at det var den samme læge, jeg skulle tilses af i forløbet. Blev derfor på andet møde, hvor jeg mødte en ny læge med en ny indstilling, usikker.	Det kan jeg ikke vurdere
	68	I forbindelse med et forløb i svangerambulatoriet, Afdeling Y, Skejby, virker det som om man selv som patient skal formidle diverse oplysninger mellem de to ambulatorier. Måske er det meningen, men det kræver en høj grad af overblik og forståelse hos patienterne.	Godt
	77	Undersøgelsesresultater skulle fra anden undersøgelse indhentes, de var ikke indhentet og det tog også tid.	Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit




Samlet indtryk

	1	En læge ordinerede 60 mg. medicin (vanddrivende). Fik ved et tilfælde at vide, at en anden læge allerede havde ordineret 80 mg. uden at kommunikere det til mig. At jeg holdt op med at ryge for 8 år siden (2008) blev i journalen til, at jeg røg 8 cigaretter om dagen. Ordinerede for dyr medicin - i øvrigt uden at give recept. Klaret ved egen læges mellemkomst. Ellers velfungerende.	Godt
	2	Blev henvist til scanning []. Nu, fem-seks uger efter, har jeg stadig ikke fået en tid.	Virkelig godt
	5	Der var ingen fejl. Godt.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Klinisk ernæringsforskning	Samlet indtryk
1	Fået bedre indsigt i kostens betydning for, hvad der er godt for mennesker med truende diabetes/forhøjet kolesterol/forhøjet blodtryk.	Godt
3	Sidst i forløbet oplevede jeg at føle mig oppustet og tog lidt på. Årsagen var kosten. Dette var jeg ikke i tvivl om.	Virkelig godt
8	Engang har jeg taget forkert insulin. Der ringede jeg til kontaktperson og [på] nummer på lægen, som forklarede i telefon, hvad jeg skulle gøre. Det virkede perfekt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
6	Jeg kan godt bruge skriftligt materiale, der beskriver, hvilke prøver jeg skal indsende inden næste besøg. Jeg er tit i tvivl, da jeg altid får mundtlig besked.	Godt
8	Af to besøg kunne informationen nemt bare være givet i telefonen på det sidste besøg.	Virkelig godt
11	Jeg har kun været i ambulatoriet to gange for [et par år siden]. Første gang til journaloptagelse ved medicinstuderende. Anden gang ved læge NN. Siden har vi kørt forløbet uden besøg. Jeg får taget blodprøver [et par gange] årligt og får herefter et brev angående svar på blodprøver og evt. medicinændring. Jeg ser derfor inden grund til at deltage i undersøgelsen.	Intet svar
18	Breve med mere er skrevet i "rådhussprog". Skriv det væsentlige først: "Hvem? Hvad? Hvor?". Brug "streg ud og stram op"-princippet.	Godt
19	Nej, alt er, som det skal være.	Virkelig godt
20	Havde lang ventetid på at få udført undersøgelse. Blev dog reduceret undervejs.	Godt
21	Har et par gange talt med sygeplejerske NN, og der fået svar på mine spørgsmål.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Meget sødt, venligt personale. Meget imødekommende - gør én tryk og giver derved en rigtig god oplevelse af min undersøgelse.	Virkelig godt
30	Jeg er meget "selvkørende", og bruger ambulatoriet til at få tjekket mit helbred - det jeg ikke selv kan tjekke derhjemme! Min viden om livsstilens betydning stammer ikke fra ambulatoriet.	Det kan jeg ikke vurdere
46	Jeg kan bare spørge, så får jeg svar på de spørgsmål jeg har.	Intet svar
49	Ville være dejligt, hvis man fik svar med oplysninger om undersøgelsen (oplyste T-scoretal) uden at skulle henvende sig til lægen. Og oplysninger om kost og motionsformer.	Godt

-  59 Hvorfor får patienten ikke direkte besked fra ambulatoriet? Jeg har ringet to gange til min læge, men på det tidspunkt forelå svaret ikke. Har ikke henvendt mig til lægen siden, jeg går ud fra, at alt er ok. Det kan jeg ikke vurdere
-  64 Jeg blev lovet svar efter højst 14 dage. Det kom ikke. Jeg fik lægehuset til at rykke for svar, før det kom. Godt
-  78 Osteoporose-skole skulle ligge kort efter, man har fået diagnosen. 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.