

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T
Skejby 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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	280
Afdelingens svarprocent:	70%

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).

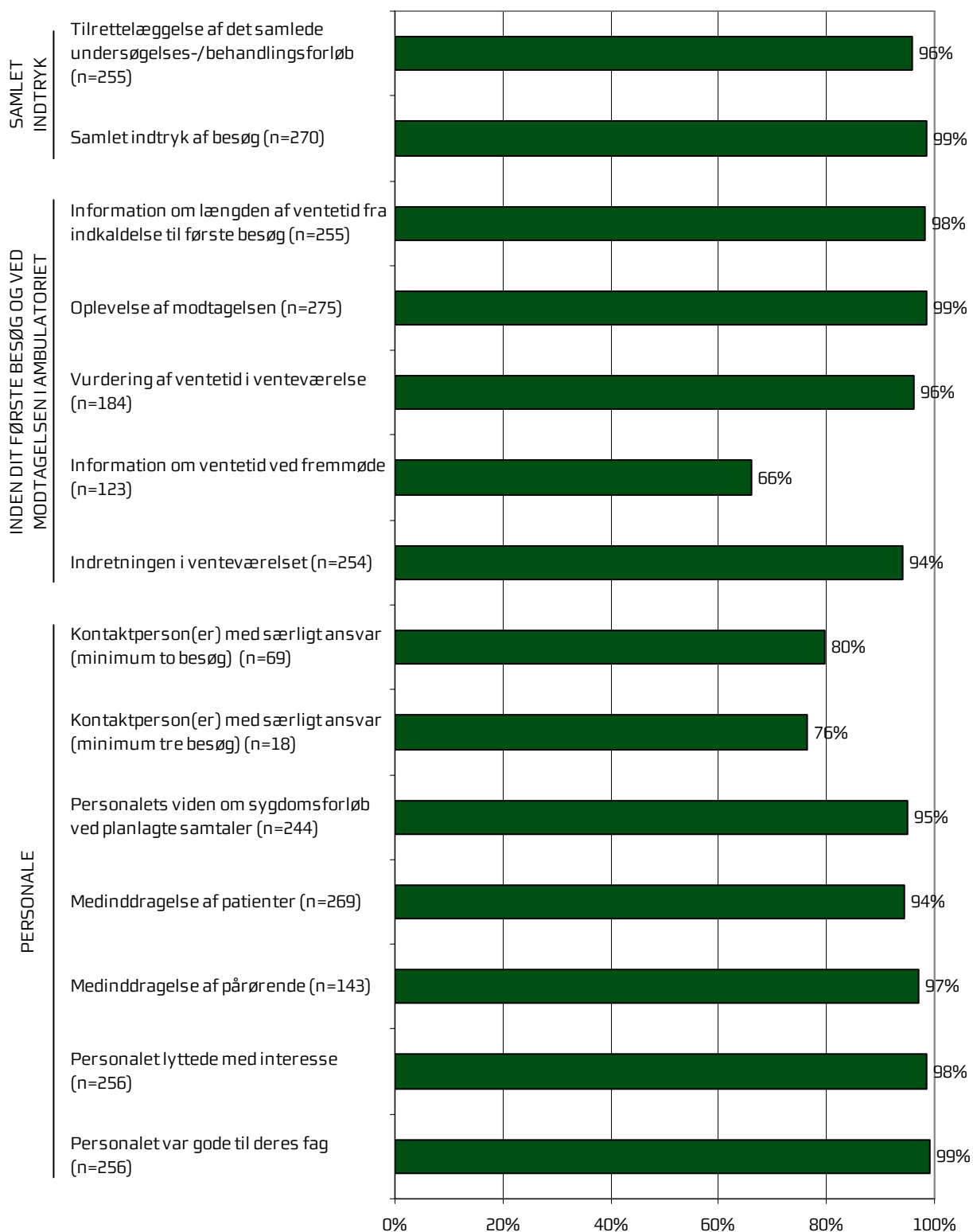
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

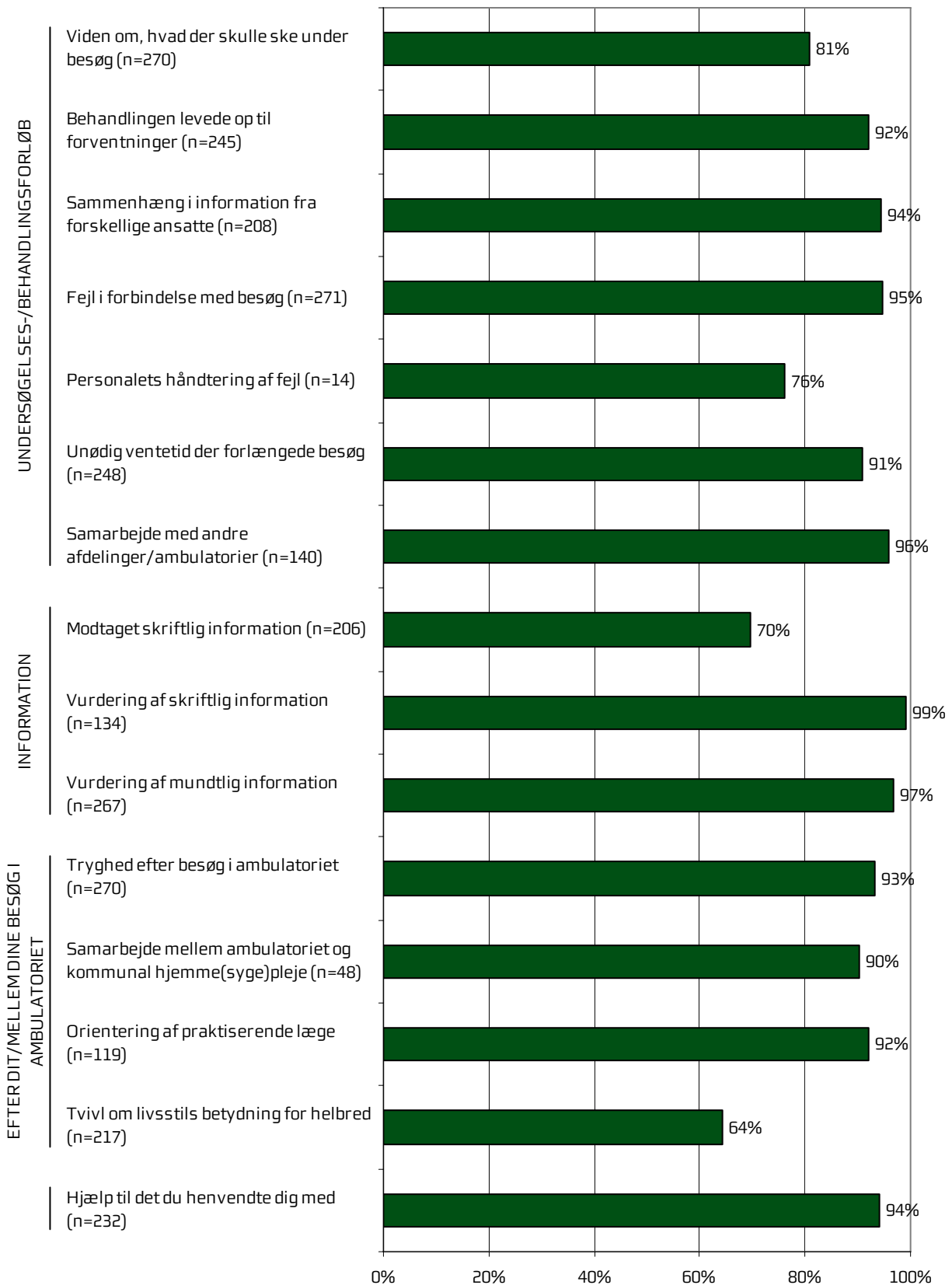
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

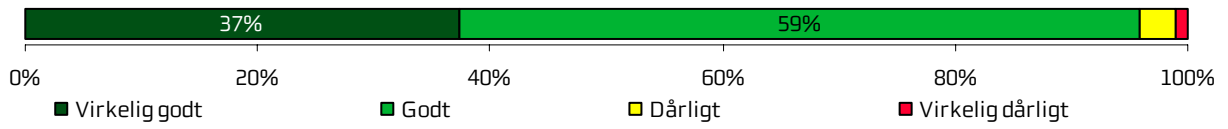
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

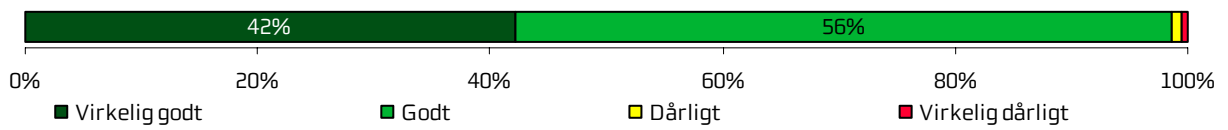
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=255)



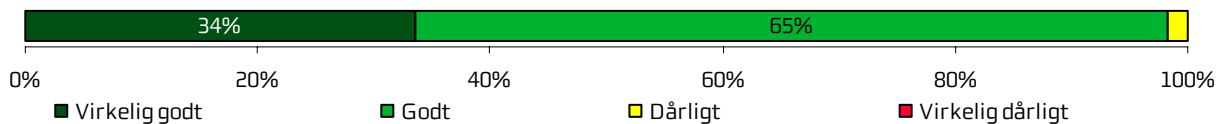
Samlet indtryk af besøg (n=270)



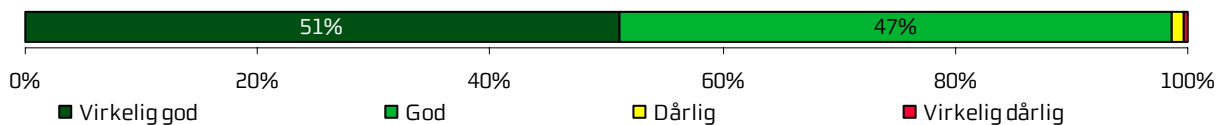
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	95 %	98 % *	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	96 %	99 %	96 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

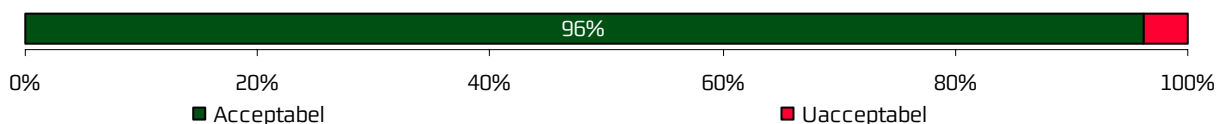
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=255)



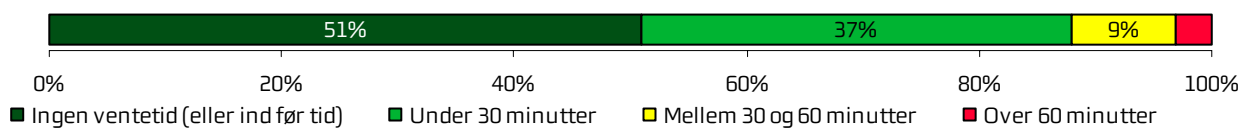
Oplevelse af modtagelsen (n=275)



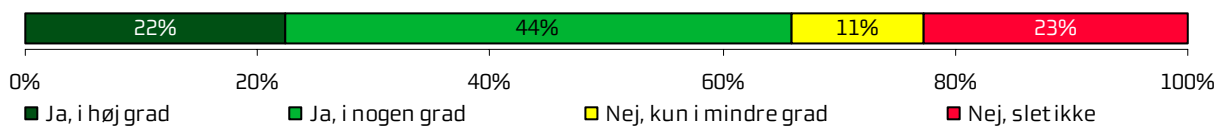
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=184)



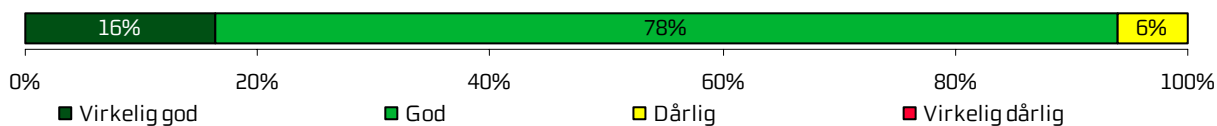
Længde af ventetid i venteværelse (n=262)



Information om ventetid ved fremmøde (n=123)



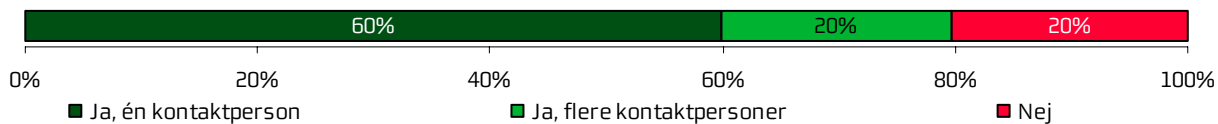
Indretningen i venteværelset (n=254)



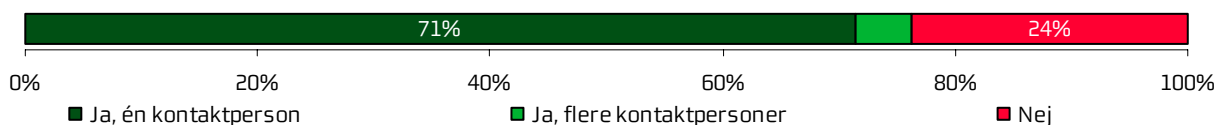
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	97 %	92 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		96 %	-	96 %	89 %	92 %
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?		66 %	52 %	58 %	36 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		94 %	91 %	90 %	86 %	88 %

Personale

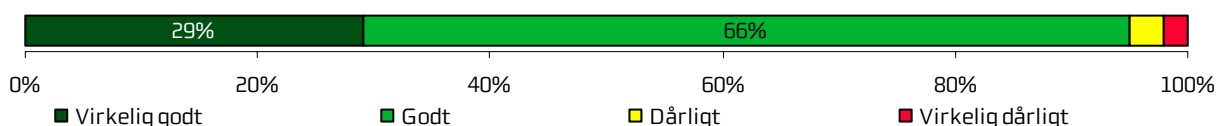
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=69)



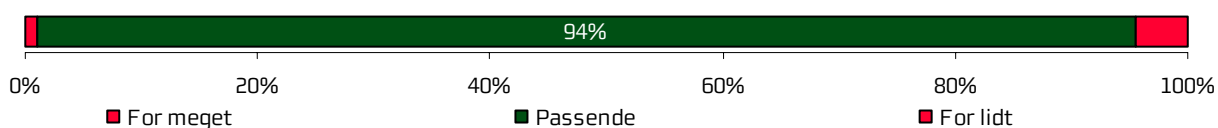
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=18)



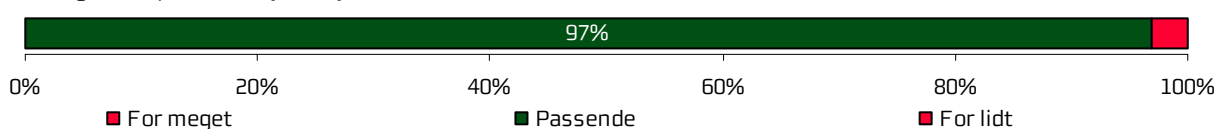
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=244)



Medinddragelse af patienter (n=269)



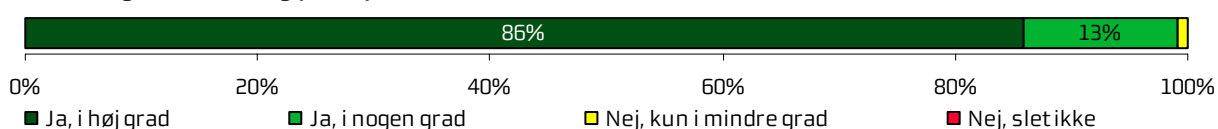
Medinddragelse af pårørende (n=143)



Personalet lyttede med interesse (n=256)



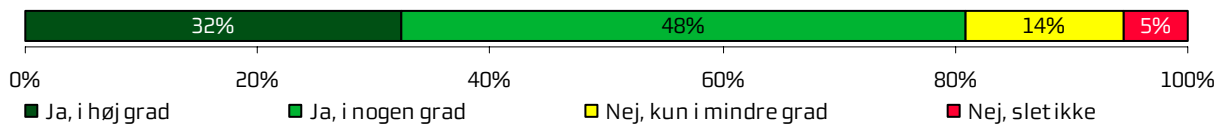
Personalet var gode til deres fag (n=256)



	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)		80 %	78 %	91 % *	75 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		76 %	-	93 %	68 %	83 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	91 %	97 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	91 %	96 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	81 %	96 %	88 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	94 %	98 %	96 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	100 %	97 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

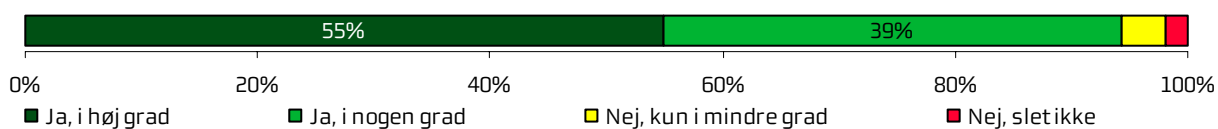
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=270)



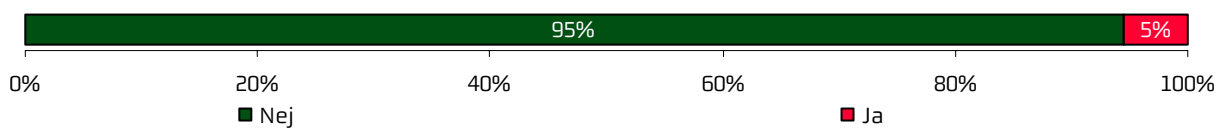
Behandlingen levede op til forventninger (n=245)



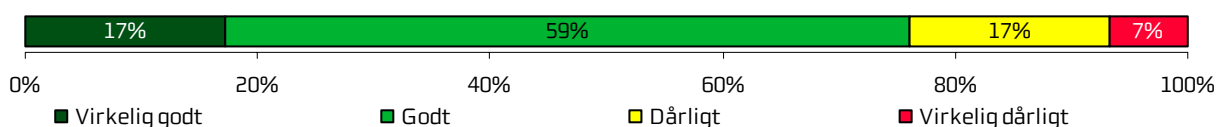
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=208)



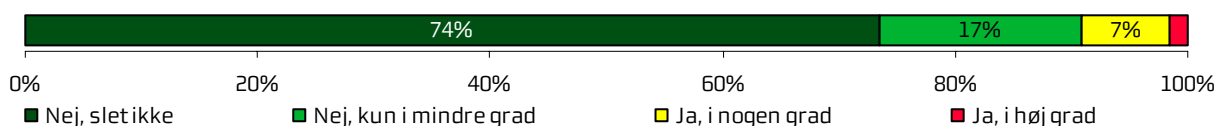
Fejl i forbindelse med besøg (n=271)



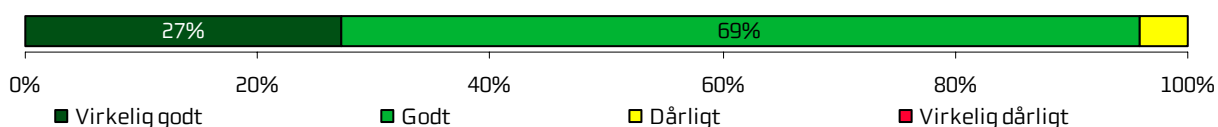
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=248)



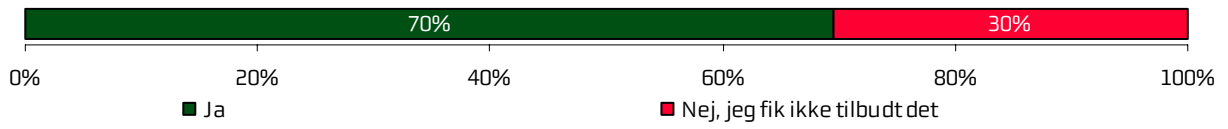
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=140)



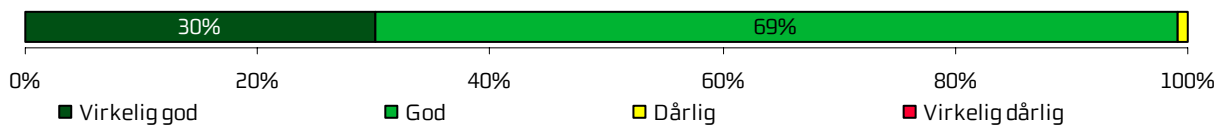
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		81 %	88 % *	94 % *	89 % *	92 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	90 %	95 %	92 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	94 %	96 %	92 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	94 %	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		76 %	-	96 %	65 %	81 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	87 %	90 %	80 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	86 %	95 %	91 %	93 %

Information

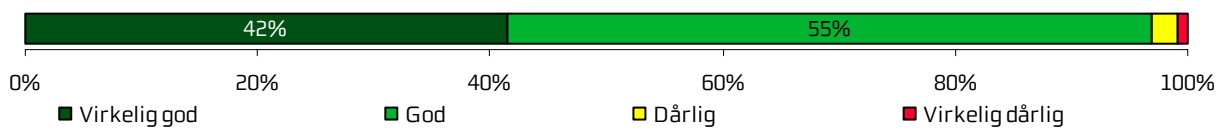
Modtaget skriftlig information (n=206)



Vurdering af skriftlig information (n=134)



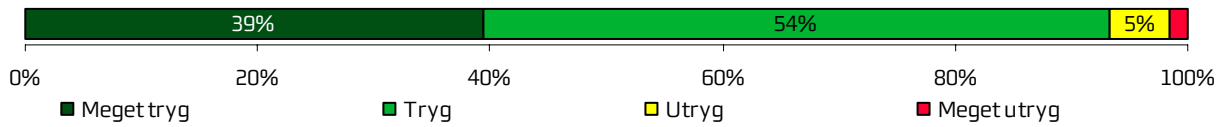
Vurdering af mundtlig information (n=267)



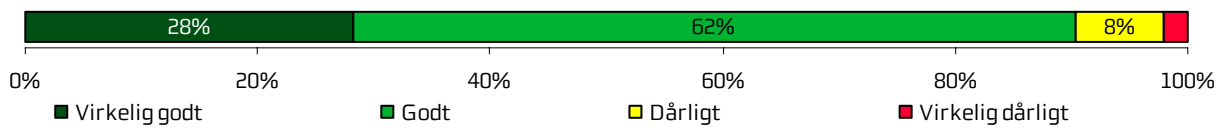
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		70 %	-	82 % *	62 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	98 %	99 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	94 %	98 %	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

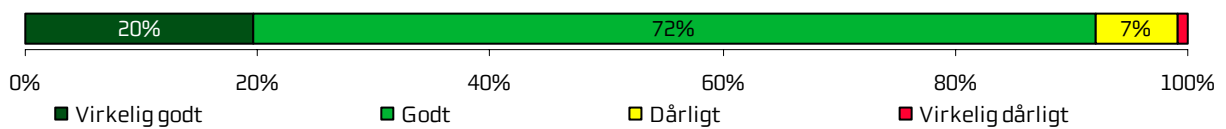
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=270)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=48)



Orientering af praktiserende læge (n=119)



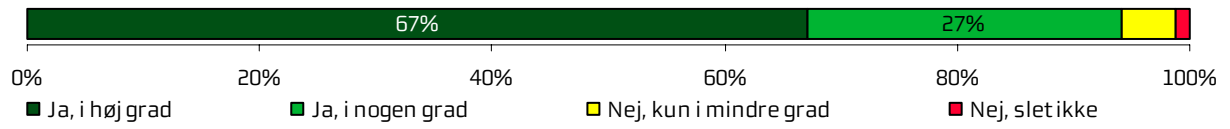
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=217)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	91 %	96 %	93 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	79 %	97 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	83 %	90 %	75 %	83 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		64 %	70 %	82 % *	68 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=232)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		94 %	92 %	98 % *	95 %	96 %

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 ambulans 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.: >>lobm<<

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?						

Løbet.: >>lobnr<<

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 <u>samlede</u> 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. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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) 70 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	70%	100%
Køn		
Mand	64%	61%
Kvinde	36%	39%
Aldersgruppe		
0-19 år	6%	8%
20-39 år	4%	6%
40-59 år	14%	16%
60-79 år	65%	57%
80- år	11%	13%

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		280		100%
Køn				
Mand		178		64%
Kvinde		102		36%
Aldersgruppe				
0-19 år		17		6%
20-39 år		11		4%
40-59 år		39		14%
60-79 år		181		65%
80- år		32		11%
Skema udfyldt af				
Patienten		252		95%
Pårørende		13		5%
Modersmål				
Dansk		263		97%
Ikke dansk		9		3%
Afsnitsnavn				
Afd. T Dagkirurgi		6		2%
AK-Center		24		9%
Hjertekirurgisk Ambulatorium		16		6%
Karkirurgisk Ambulatorium		202		72%
Lungekirurgisk Ambulatorium		25		9%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		7		3%

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	37	59	3	1	255	16
Køn						
Mand	36	58	4	1	165	9
Kvinde	40	59	1	0	90	7
Aldersgruppe						
0-19 år	36	64	0	0	14	3
20-39 år	64	36	0	0	9	1
40-59 år	36	56	5	4	35	2
60-79 år	38	58	4	1	169	8
80- år	30	70	0	0	28	2
Skema udfyldt af						
Patienten	38	58	3	1	233	13
Pårørende	23	77	0	0	10	3
Modersmål						
Dansk	36	60	3	1	241	16
Ikke dansk	42	47	11	0	9	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	60	40	0	0	5	1
AK-Center	68	32	0	0	22	1
Hjertekirurgisk Ambulatorium	63	31	6	0	16	0
Karkirurgisk Ambulatorium	31	65	3	1	185	10
Lungekirurgisk Ambulatorium	35	60	0	5	20	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	29	0	7	0

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	42	56	1	1	270
Køn					
Mand	43	55	1	1	172
Kvinde	41	59	0	0	98
Aldersgruppe					
0-19 år	46	54	0	0	17
20-39 år	54	46	0	0	10
40-59 år	44	50	2	4	37
60-79 år	43	56	1	0	176
80- år	30	70	0	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	41	57	1	1	246
Pårørende	33	67	0	0	13
Modersmål					
Dansk	41	57	1	1	257
Ikke dansk	42	47	11	0	9
Afsnitsnavn					
Afd. T Dagkirurgi	50	50	0	0	6
AK-Center	78	22	0	0	23
Hjertekirurgisk Ambulatorium	69	25	6	0	16
Karkirurgisk Ambulatorium	37	62	1	0	194
Lungekirurgisk Ambulatorium	33	63	0	4	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	65	2	0	255	17
Køn						
Mand	34	63	3	0	164	7
Kvinde	32	68	0	0	91	10
Aldersgruppe						
0-19 år	13	87	0	0	15	1
20-39 år	44	56	0	0	9	2
40-59 år	39	60	2	0	37	2
60-79 år	35	63	2	0	167	7
80- år	33	67	0	0	27	5
Skema udfyldt af						
Patienten	34	65	2	0	231	16
Pårørende	20	80	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	33	65	1	0	240	16
Ikke dansk	48	52	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	17	83	0	0	6	0
AK-Center	55	45	0	0	20	3
Hjertekirurgisk Ambulatorium	25	75	0	0	16	0
Karkirurgisk Ambulatorium	34	64	2	0	184	12
Lungekirurgisk Ambulatorium	26	74	0	0	23	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	47	1	0	275
Køn					
Mand	53	45	2	1	175
Kvinde	49	51	0	0	100
Aldersgruppe					
0-19 år	42	58	0	0	17
20-39 år	55	45	0	0	11
40-59 år	54	46	0	0	38
60-79 år	50	48	2	1	178
80- år	62	38	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	52	46	1	0	248
Pårørende	17	83	0	0	13
Modersmål					
Dansk	50	49	0	0	259
Ikke dansk	47	42	11	0	9
Afsnitsnavn					
Afd. T Dagkirurgi	50	50	0	0	6
AK-Center	67	33	0	0	24
Hjertekirurgisk Ambulatorium	67	27	7	0	15
Karkirurgisk Ambulatorium	49	50	1	1	200
Lungekirurgisk Ambulatorium	48	52	0	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5

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	96	4	184	90
Køn				
Mand	96	4	114	61
Kvinde	97	3	70	29
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	11	6
20-39 år	86	14	7	4
40-59 år	89	11	28	10
60-79 år	98	2	118	58
80- år	95	5	20	12
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	167	80
Pårørende	100	0	8	5
Modersmål				
Dansk	96	4	169	89
Ikke dansk	89	11	9	0
Afsnitsnavn				
Afd. T Dagkirurgi	100	0	5	1
AK-Center	100	0	10	14
Hjertekirurgisk Ambulatorium	93	7	14	2
Karkirurgisk Ambulatorium	97	3	134	63
Lungekirurgisk Ambulatorium	94	6	16	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5	1

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	51	37	9	3	262	5
Køn						
Mand	53	36	6	5	171	2
Kvinde	46	40	14	0	91	3
Aldersgruppe						
0-19 år	49	32	13	6	16	1
20-39 år	69	9	21	0	10	1
40-59 år	54	28	11	6	35	2
60-79 år	49	41	7	2	171	0
80- år	51	36	10	3	30	1
Skema udfyldt af						
Patienten	51	37	9	3	235	5
Pårørende	57	43	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	53	36	8	3	246	5
Ikke dansk	19	58	23	0	9	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	60	40	0	0	5	0
AK-Center	87	4	4	4	23	0
Hjertekirurgisk Ambulatorium	31	63	6	0	16	0
Karkirurgisk Ambulatorium	48	42	10	1	189	3
Lungekirurgisk Ambulatorium	52	22	13	13	23	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	0	17	6	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	22	44	11	23	123	14
Køn						
Mand	23	44	9	24	76	8
Kvinde	21	42	16	21	47	6
Aldersgruppe						
0-19 år	17	67	0	17	6	3
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	26	32	0	41	18	2
60-79 år	24	42	16	18	82	6
80- år	14	64	0	22	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	23	40	13	24	110	14
Pårørende	39	46	0	15	6	0
Modersmål						
Dansk	24	41	13	23	112	13
Ikke dansk	17	50	0	33	6	1
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	-	-	-	-	1	1
AK-Center	-	-	-	-	4	0
Hjertekirurgisk Ambulatorium	18	55	0	27	11	0
Karkirurgisk Ambulatorium	22	44	12	22	94	9
Lungekirurgisk Ambulatorium	11	56	11	22	9	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

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	16	78	6	0	254	18
Køn						
Mand	18	75	7	0	163	9
Kvinde	14	82	4	0	91	9
Aldersgruppe						
0-19 år	17	58	25	0	12	3
20-39 år	0	69	31	0	7	4
40-59 år	17	77	6	0	35	3
60-79 år	15	82	4	0	171	6
80- år	31	66	3	0	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	16	78	5	0	230	15
Pårørende	0	100	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	17	77	6	0	240	16
Ikke dansk	12	88	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	33	67	0	0	6	0
AK-Center	17	78	6	0	18	6
Hjertekirurgisk Ambulatorium	13	75	13	0	16	0
Karkirurgisk Ambulatorium	17	79	3	0	189	8
Lungekirurgisk Ambulatorium	11	68	21	0	19	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	0	6	0

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	60	20	20	69
Køn				
Mand	53	23	24	43
Kvinde	71	15	14	26
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	41	26	33	7
60-79 år	60	21	20	51
80- år	78	11	11	9
Skema udfyldt af				
Patienten	59	20	21	63
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	61	17	22	64
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Afd. T Dagkirurgi	-	-	-	1
AK-Center	80	0	20	10
Hjertekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	1
Karkirurgisk Ambulatorium	59	22	19	54
Lungekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	71	5	24	18
Køn				
Mand	64	0	36	9
Kvinde	79	10	11	9
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	76	0	24	12
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	70	5	25	17
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	71	5	24	18
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Afd. T Dagkirurgi	-	-	-	0
AK-Center	80	0	20	5
Hjertekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	1
Karkirurgisk Ambulatorium	80	0	20	10
Lungekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	66	3	2	244	33
Køn						
Mand	29	65	3	3	161	16
Kvinde	29	68	2	0	83	17
Aldersgruppe						
0-19 år	46	48	7	0	15	2
20-39 år	31	57	12	0	9	2
40-59 år	33	58	3	6	36	3
60-79 år	27	70	2	2	158	21
80- år	23	73	4	0	26	5
Skema udfyldt af						
Patienten	27	69	2	2	218	32
Pårørende	37	48	15	0	12	1
Modersmål						
Dansk	28	67	3	1	228	33
Ikke dansk	31	58	0	11	9	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	20	80	0	0	5	1
AK-Center	70	26	4	0	23	1
Hjertekirurgisk Ambulatorium	40	53	0	7	15	1
Karkirurgisk Ambulatorium	22	74	3	1	174	25
Lungekirurgisk Ambulatorium	32	59	5	5	22	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	0	20	5	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	269
Køn				
Mand	1	94	5	171
Kvinde	1	95	4	98
Aldersgruppe				
0-19 år	0	87	13	16
20-39 år	0	100	0	11
40-59 år	0	94	6	38
60-79 år	2	96	2	174
80- år	0	88	12	30
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	245
Pårørende	0	100	0	11
Modersmål				
Dansk	1	94	4	253
Ikke dansk	0	100	0	9
Afsnitsnavn				
Afd. T Dagkirurgi	0	100	0	6
AK-Center	0	100	0	23
Hjertekirurgisk Ambulatorium	0	100	0	16
Karkirurgisk Ambulatorium	2	95	3	193
Lungekirurgisk Ambulatorium	0	83	17	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	7

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	97	3	143	130
Køn					
Mand	0	97	3	102	70
Kvinde	0	98	2	41	60
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	13	3
20-39 år	-	-	-	4	7
40-59 år	0	96	4	16	23
60-79 år	0	96	4	94	81
80- år	0	100	0	16	16
Skema udfyldt af					
Patienten	0	97	3	123	125
Pårørende	0	100	0	9	3
Modersmål					
Dansk	0	97	3	134	123
Ikke dansk	-	-	-	2	7
Afsnitsnavn					
Afd. T Dagkirurgi	-	-	-	1	5
AK-Center	0	100	0	12	12
Hjertekirurgisk Ambulatorium	0	100	0	12	4
Karkirurgisk Ambulatorium	0	96	4	99	97
Lungekirurgisk Ambulatorium	0	100	0	17	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	5

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	65	34	1	1	256	21
Køn						
Mand	66	32	1	1	167	9
Kvinde	62	38	0	0	89	12
Aldersgruppe						
0-19 år	75	25	0	0	16	1
20-39 år	78	22	0	0	11	0
40-59 år	62	32	0	6	36	3
60-79 år	67	32	1	0	167	13
80- år	38	62	0	0	26	4
Skema udfyldt af						
Patienten	65	34	0	1	231	20
Pårørende	72	28	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	66	33	0	1	240	21
Ikke dansk	54	46	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	100	0	0	0	5	1
AK-Center	91	9	0	0	23	0
Hjertekirurgisk Ambulatorium	69	31	0	0	16	0
Karkirurgisk Ambulatorium	60	39	1	0	182	18
Lungekirurgisk Ambulatorium	65	30	0	4	23	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	0	14	7	0

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	86	13	1	0	256	19
Køn						
Mand	89	9	1	0	164	11
Kvinde	80	20	0	0	92	8
Aldersgruppe						
0-19 år	88	6	6	0	17	0
20-39 år	90	10	0	0	11	0
40-59 år	82	18	0	0	36	2
60-79 år	86	14	1	0	167	12
80- år	88	12	0	0	25	5
Skema udfyldt af						
Patienten	86	13	1	0	232	16
Pårørende	80	20	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	86	13	1	0	242	17
Ikke dansk	87	13	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	100	0	0	0	5	1
AK-Center	96	4	0	0	24	0
Hjertekirurgisk Ambulatorium	100	0	0	0	15	1
Karkirurgisk Ambulatorium	82	17	1	0	184	14
Lungekirurgisk Ambulatorium	91	5	5	0	22	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	48	14	5	270	5
Køn						
Mand	29	53	13	5	169	5
Kvinde	37	40	16	7	101	0
Aldersgruppe						
0-19 år	34	48	18	0	17	0
20-39 år	32	37	18	13	11	0
40-59 år	39	41	13	8	38	1
60-79 år	33	50	14	4	173	4
80- år	22	55	10	13	31	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	49	14	5	244	5
Pårørende	18	43	25	14	12	0
Modersmål						
Dansk	33	48	13	6	254	5
Ikke dansk	19	47	34	0	9	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	67	33	0	0	6	0
AK-Center	50	46	4	0	24	0
Hjertekirurgisk Ambulatorium	44	50	6	0	16	0
Karkirurgisk Ambulatorium	29	47	16	7	194	3
Lungekirurgisk Ambulatorium	28	56	12	4	25	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	2

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	61	31	5	3	245	28
Køn						
Mand	59	33	5	2	159	16
Kvinde	66	25	6	3	86	12
Aldersgruppe						
0-19 år	56	36	7	0	14	3
20-39 år	49	51	0	0	10	1
40-59 år	64	25	4	7	37	2
60-79 år	65	30	4	1	156	19
80- år	49	32	12	7	28	3
Skema udfyldt af						
Patienten	63	31	5	2	220	28
Pårørende	50	27	15	8	11	0
Modersmål						
Dansk	61	30	6	2	229	28
Ikke dansk	77	23	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	80	20	0	0	5	1
AK-Center	87	13	0	0	23	1
Hjertekirurgisk Ambulatorium	81	19	0	0	16	0
Karkirurgisk Ambulatorium	58	33	6	3	173	22
Lungekirurgisk Ambulatorium	50	36	9	5	22	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	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	55	39	4	2	208	53
Køn						
Mand	50	42	5	3	137	31
Kvinde	65	34	1	0	71	22
Aldersgruppe						
0-19 år	56	33	11	0	9	6
20-39 år	47	30	0	22	7	4
40-59 år	57	33	8	2	30	8
60-79 år	53	43	2	1	139	28
80- år	64	32	4	0	23	7
Skema udfyldt af						
Patienten	55	39	4	2	193	44
Pårørende	54	46	0	0	6	5
Modersmål						
Dansk	56	39	4	2	195	51
Ikke dansk	31	69	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	-	-	-	-	4	2
AK-Center	80	20	0	0	15	8
Hjertekirurgisk Ambulatorium	80	20	0	0	15	1
Karkirurgisk Ambulatorium	50	45	3	1	152	34
Lungekirurgisk Ambulatorium	50	31	13	6	16	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	0	17	6	1

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	95	5	271
Køn			
Mand	94	6	173
Kvinde	96	4	98
Aldersgruppe			
0-19 år	88	12	17
20-39 år	90	10	11
40-59 år	93	7	38
60-79 år	96	4	174
80- år	97	3	31
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	246
Pårørende	92	8	11
Modersmål			
Dansk	95	5	255
Ikke dansk	89	11	9
Afsnitsnavn			
Afd. T Dagkirurgi	100	0	6
AK-Center	96	4	24
Hjertekirurgisk Ambulatorium	94	6	16
Karkirurgisk Ambulatorium	95	5	194
Lungekirurgisk Ambulatorium	92	8	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	6

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	17	59	17	7	14	1
Køn						
Mand	14	62	24	0	10	1
Kvinde	-	-	-	-	4	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	0	86	14	0	7	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	60	23	9	11	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	20	53	20	8	12	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
AK-Center	-	-	-	-	1	0
Hjertekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	1	0
Karkirurgisk Ambulatorium	11	67	11	11	9	0
Lungekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	74	17	7	2	248	15
Køn						
Mand	73	19	7	1	159	9
Kvinde	75	14	8	2	89	6
Aldersgruppe						
0-19 år	84	8	8	0	13	3
20-39 år	66	24	10	0	10	1
40-59 år	66	7	15	11	36	2
60-79 år	77	17	5	0	161	8
80- år	56	35	9	0	28	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	17	8	2	230	11
Pårørende	70	30	0	0	9	2
Modersmål						
Dansk	74	17	7	2	235	14
Ikke dansk	54	12	34	0	9	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	80	20	0	0	5	1
AK-Center	90	5	5	0	21	1
Hjertekirurgisk Ambulatorium	71	21	7	0	14	2
Karkirurgisk Ambulatorium	74	19	6	1	182	7
Lungekirurgisk Ambulatorium	60	15	20	5	20	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	0	17	6	0

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	27	69	4	0	140	63
Køn						
Mand	26	68	6	0	92	37
Kvinde	30	70	0	0	48	26
Aldersgruppe						
0-19 år	33	67	0	0	6	8
20-39 år	53	47	0	0	5	2
40-59 år	44	56	0	0	19	12
60-79 år	20	73	6	0	95	36
80- år	36	64	0	0	15	5
Skema udfyldt af						
Patienten	26	69	5	0	129	55
Pårørende	46	54	0	0	5	4
Modersmål						
Dansk	29	67	4	0	134	61
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	-	-	-	-	2	2
AK-Center	55	45	0	0	11	4
Hjertekirurgisk Ambulatorium	10	90	0	0	10	3
Karkirurgisk Ambulatorium	23	71	6	0	103	42
Lungekirurgisk Ambulatorium	42	58	0	0	12	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

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	70	30	206	56
Køn				
Mand	69	31	130	36
Kvinde	70	30	76	20
Aldersgruppe				
0-19 år	92	8	13	4
20-39 år	89	11	9	2
40-59 år	71	29	27	9
60-79 år	67	33	138	31
80- år	58	42	19	10
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	185	53
Pårørende	56	44	11	1
Modersmål				
Dansk	68	32	194	53
Ikke dansk	100	0	6	3
Afsnitsnavn				
Afd. T Dagkirurgi	100	0	6	0
AK-Center	100	0	16	7
Hjertekirurgisk Ambulatorium	92	8	12	4
Karkirurgisk Ambulatorium	61	39	150	37
Lungekirurgisk Ambulatorium	83	17	18	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	2

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	69	1	0	134	1
Køn						
Mand	29	70	1	0	82	1
Kvinde	32	68	0	0	52	0
Aldersgruppe						
0-19 år	10	90	0	0	10	0
20-39 år	54	32	14	0	8	0
40-59 år	40	60	0	0	19	0
60-79 år	31	69	0	0	87	1
80- år	10	90	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	69	1	0	122	1
Pårørende	0	100	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	27	72	1	0	123	1
Ikke dansk	35	65	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	17	83	0	0	6	0
AK-Center	60	33	7	0	15	0
Hjertekirurgisk Ambulatorium	22	78	0	0	9	0
Karkirurgisk Ambulatorium	30	70	0	0	87	1
Lungekirurgisk Ambulatorium	14	86	0	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	42	55	2	1	267
Køn					
Mand	41	55	3	1	171
Kvinde	43	56	1	0	96
Aldersgruppe					
0-19 år	66	34	0	0	17
20-39 år	60	17	23	0	11
40-59 år	51	41	4	4	38
60-79 år	38	60	1	1	172
80- år	20	80	0	0	29
Skema udfyldt af					
Patienten	40	57	2	1	242
Pårørende	43	50	7	0	12
Modersmål					
Dansk	40	57	2	1	252
Ikke dansk	54	46	0	0	9
Afsnitsnavn					
Afd. T Dagkirurgi	50	50	0	0	6
AK-Center	70	26	4	0	23
Hjertekirurgisk Ambulatorium	40	60	0	0	15
Karkirurgisk Ambulatorium	35	63	2	1	191
Lungekirurgisk Ambulatorium	56	36	4	4	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7

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	39	54	5	2	270
Køn					
Mand	42	51	6	1	176
Kvinde	34	60	4	2	94
Aldersgruppe					
0-19 år	45	55	0	0	16
20-39 år	60	17	10	13	11
40-59 år	43	51	6	0	37
60-79 år	39	55	6	1	175
80- år	27	64	3	6	31
Skema udfyldt af					
Patienten	39	54	5	2	244
Pårørende	27	60	13	0	13
Modersmål					
Dansk	39	54	5	2	255
Ikke dansk	31	69	0	0	9
Afsnitsnavn					
Afd. T Dagkirurgi	50	50	0	0	6
AK-Center	61	35	4	0	23
Hjertekirurgisk Ambulatorium	56	44	0	0	16
Karkirurgisk Ambulatorium	34	59	6	2	194
Lungekirurgisk Ambulatorium	46	46	4	4	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7

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	28	62	8	2	48	18	206
Køn							
Mand	25	65	8	3	35	14	124
Kvinde	38	54	8	0	13	4	82
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	16
20-39 år	-	-	-	-	0	0	11
40-59 år	18	69	13	0	5	0	33
60-79 år	33	58	6	3	34	11	130
80- år	16	74	11	0	9	6	16
Skema udfyldt af							
Patienten	29	60	8	2	43	16	187
Pårørende	-	-	-	-	4	1	8
Modersmål							
Dansk	29	60	8	2	43	17	197
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	5
Afsnitsnavn							
Afd. T Dagkirurgi	-	-	-	-	1	0	5
AK-Center	-	-	-	-	2	1	20
Hjertekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	3	3	10
Karkirurgisk Ambulatorium	24	65	8	3	37	13	145
Lungekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	2	1	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	4

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	20	72	7	1	119	152
Køn						
Mand	15	76	9	0	73	100
Kvinde	27	67	4	2	46	52
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	17
20-39 år	-	-	-	-	3	8
40-59 år	19	81	0	0	15	22
60-79 år	21	71	7	1	84	91
80- år	18	71	12	0	17	14
Skema udfyldt af						
Patienten	20	74	5	1	113	134
Pårørende	20	40	40	0	5	6
Modersmål						
Dansk	20	73	7	1	114	142
Ikke dansk	22	65	14	0	5	4
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	-	-	-	-	1	5
AK-Center	33	67	0	0	9	14
Hjertekirurgisk Ambulatorium	17	67	0	17	6	10
Karkirurgisk Ambulatorium	17	75	8	0	99	95
Lungekirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	3	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	52	13	20	15	217	53
Køn						
Mand	49	14	22	16	143	30
Kvinde	58	11	16	15	74	23
Aldersgruppe						
0-19 år	45	11	45	0	7	10
20-39 år	73	17	0	10	7	4
40-59 år	73	5	8	13	30	8
60-79 år	48	13	21	18	151	23
80- år	42	22	27	9	22	8
Skema udfyldt af						
Patienten	54	11	20	15	200	44
Pårørende	30	23	0	47	8	5
Modersmål						
Dansk	52	13	20	15	207	48
Ikke dansk	30	0	45	25	7	2
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	-	-	-	-	3	3
AK-Center	70	15	10	5	20	3
Hjertekirurgisk Ambulatorium	64	21	7	7	14	1
Karkirurgisk Ambulatorium	48	13	21	18	164	30
Lungekirurgisk Ambulatorium	50	0	40	10	10	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	17	33	17	6	1

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	27	5	1	232	35
Køn						
Mand	70	25	4	1	149	22
Kvinde	62	30	6	2	83	13
Aldersgruppe						
0-19 år	75	19	6	0	16	1
20-39 år	76	24	0	0	9	1
40-59 år	67	28	5	0	32	6
60-79 år	69	25	4	2	148	25
80- år	47	44	9	0	27	2
Skema udfyldt af						
Patienten	68	26	5	1	209	34
Pårørende	57	43	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	67	27	5	1	219	35
Ikke dansk	77	12	11	0	9	0
Afsnitsnavn						
Afd. T Dagkirurgi	83	17	0	0	6	0
AK-Center	86	14	0	0	22	1
Hjertekirurgisk Ambulatorium	93	0	7	0	15	0
Karkirurgisk Ambulatorium	62	32	4	2	162	30
Lungekirurgisk Ambulatorium	62	29	10	0	21	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	0	33	0	6	1

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.

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afd. T Dagkirurgi	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg synes generelt, jeg er blevet rigtig godt behandlet af alle jeg mødte under min behandling. Jeg føler, jeg blev lyttet til og blev respekteret. Jeg er især glad for, at der blev sat tid af til, at en sygeplejerske (eller lignende) ringede til mig dagen efter min operation for at følge op på, hvordan jeg havde det, og om der var spørgsmål! Tak for det!	Virkelig godt

ID	Kommentarer - AK-Center	Samlet indtryk
✎ 2	Informationen var klar og kompetent. Samarbejdet på afdelingen var super godt. Der var ro omkring instruktionerne (angående INR-målinger), og sygeplejersken udviste ro og gav det hele den tid, der gjorde, at min kone og jeg blev i stand til solidt at kunne udføre målingerne.	Virkelig godt
✎ 5	Fuld tilfredshed med hele forløbet - stor tak.	Virkelig godt
✎ 6	Jeg fik oplyst fra sygeplejersken, at jeg skulle have medicin inden mine tandlægebesøg pga. infektion []. Min egen læge var uforstående herfor. Jeg ringede straks til AK-centeret, fik forklaring og roste dem herefter i høj grad.	Virkelig godt
✎ 8	Sygeplejersken, som jeg har kontakt med, er særdeles venlig og meget kompetens og jeg håber, at jeg møder hende fremover.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Hjertekirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
✎ 1	Som tidligere bemærket fungerede alt til min fulde tilfredshed.	Godt
✎ 2	Det kan jeg ikke umiddelbart. Personalet kan jo ikke gøre for, at der nogle gange er spidsbelastning og dermed ventetid og trang plads. Jeg har altid følt mig velkommen og taget godt vare på. Jeg kan kun udtrykke taknemmelighed og glæde over, at så velfungerende og dygtigt system vil hjælpe mig.	Godt
✎ 3	Bæger med urinprøve med cpr-nummer henstår på toilet med adgang for alle. Gulvet i undersøgelsesstuen er/var fyldt med hår fra tidligere patienter.	Godt
✎ 4	Der er aldrig nogen, der har talt om livsstil mm. Jeg mener ikke, min læge overhovedet er blevet informeret om noget som helst.	Virkelig godt
✎ 5	Jeg fik hjælp til det, jeg bad om. Altid venligt svar og orientering.	Godt
✎ 7	Jeg tror, at mit besøg var meget uheldigt og atypisk. Nogle problemer stammer fra min dårlige hørelse og problemer med det danske sprog. Jeg taler [et andet sprog] meget tit, og dette giver problemer og misforståelser... Jeg er meget glad og taknemmelig for, at mit [organ] nu virker 100 %, stille og roligt... Jeg tror, at jeg er meget lettet for at have fået operationen. Resten vil jeg gerne tilgive.	Dårligt

Bilag 5

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Finder det mærkeligt, at hverken ens læge eller en selv får besked på, hvad MR-scanningen viser. Ved godt, det nok ikke hører hjemme her, men Karkirurgisk henviste til MR-scanningen.	Intet svar
2	Har kun været i ambulatoriet for at høre resultat af scanning, som jeg mener, var ok.	Intet svar
4	Blev forkælet af et sødt personale under hele indlæggelsen.	Godt
5	I det store hele er jeg godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Godt
6	Har kun ros og tak til Skejby.	Virkelig godt
7	Ros til plejepersonalet - venlige og imødekommende. Lægerne har også været venlige, på nær en, som jeg fornemmede slet ikke havde sat sig ind i min sag inden mødet med ham.	Dårligt
8	Man har telefonisk ringet mig op for at høre, hvordan det går. Yderst fin service.	Virkelig godt
13	Jeg savner en effektiv kommunikation undersøgelsesstederne imellem [sygehusene]. Der skete først noget, da jeg selv tog kontakt []. Indbyrdes var der åbenbart ingen kommunikation.	Godt
14	For lang ventetid inden jeg blev kaldt ind.	Godt
16	Jeg vil være mere tryk, hvis jeg kom til kontrol ca. hvert halve år.	Dårligt
17	Ikke tilfreds med ventetiden fra den dato, at der blev besluttet, at der skulle foretages indgreb. For eksempel indkaldt til to næsten ens samtaler: Til den første samtale følte man, at lægen ikke havde forberedt sig godt nok. Men ellers kun positive ting fra ambulatoriet.	Godt
18	Jeg fik besked på at købe en kondicykel, hvilket var spild af penge, da jeg kun skulle bruge den i tre måneder.	Godt
19	Det er den bedst tænkelige afdeling at komme på.	Virkelig godt
20	Ok.	Godt
21	Det var spild af lægens og min tid at blive kaldt til samtale, som kunne ordnes per brev eller gennem egen læge.	Godt
22	Tre henvisninger til specialister, men har kun været hos én ([siden efteråret]). Glemte mig, eller hvad?	Intet svar
23	Der gik alt for lang tid, fra jeg fik konstateret en [lidelse] til det blev besluttet, at jeg skulle til en samtale. En operation bare en uge i forvejen, kunne have sparet mig for seks ugers hospitalsophold og efterfølgende bivirkninger. Jeg synes, at personalet var virkelig kvalificeret. Derimod var den manglende beslutning om operation meget ukvalificeret.	Virkelig dårligt
28	Fin-fin behandling. Jeg var virkelig beroliget, da jeg tog derfra. Fik gode råd af læge NN om, hvordan jeg kunne forbedre min livskvalitet, samt at hun gav min egen læge besked om forebyggende medi-	Virkelig godt

cin.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 31 | En rigtig god oplevelse. Gik derfra lettet på trods af [komplikation]. | Godt |
| ✎ | 32 | Lægen bør ikke efterlade en halvt afklædt kvinde på lejet for åben dør for at hente noget. Uetisk! Heldigvis kom en sygeplejerske styrtende ind og fik lukket døren. Godt, men det ville have været bedre, hvis hun var til stede under hele konsultationen. | Intet svar |
| ✎ | 33 | Oplys om ventetid. | Godt |
| ✎ | 34 | Altid flinke. Kan ikke gøres bedre. | Godt |
| ✎ | 35 | Personalet er bemærkelsesværdigt imødekommende. Venteværelset mangler varieret/aktuelt læsestof. Når man kommer ofte, er "Jægerne" ligesom lidt for specifikt og visse af magasinerne er vistnok fra før " Anden verdenskrig"! | Godt |
| ✎ | 36 | Jeg synes, jeg har fået en rigtig god behandling og er meget taknemmelig, alle gør jo det bedste, de kan, for patienterne. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Jeg har fået en fin og god behandling hele vejen igennem mit sygdomsforløb. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 | De skal gøre mere, hvis man ikke kan tåle den medicin man skal tage. Jeg fik forstoppelse og blev indlagt akut med udslæt og forstoppelse pga. de nye tabletter, som jeg ikke kunne tåle. Jeg fik efterfølgende hjertestop, og måtte genoplives otte gange, og jeg måtte efterfølgende døje med forstoppelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 | Årsag og virkninger. Kost og motion. Diabetesmedicin. Eventuelt dialyse [i lang tid]. | Godt |
| ✎ | 44 | Ambulatoriet har indtil nu opfyldt det, jeg forventede. Men jeg vil lige sige, venteværelset er jo ikke noget at skrive hjem om. | Godt |
| ✎ | 45 | Blev kørt hjem uden operation. Jeg blev kørt på operationsgangen, hvorefter operationen blev aflyst. | Dårligt |
| ✎ | 47 | Er dejligt, smilende personale. En særlig tak til NN. Altid glad og engageret. | Godt |
| ✎ | 49 | Skuffet over, at det lovede resultat ikke var tilsendt sygeafdelingen på andet sygehus, da jeg rykkede for behandling - efter en måneds ventetid! | Godt |
| ✎ | 52 | Personalet virkede beroligende på mig. | Virkelig godt |
| ✎ | 54 | Det var fint. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 | Det ville være ønskeligt om man kunne modtage resultatet af undersøgelse per telefon eller brev. Det er langt at skulle køre over 200 kilometer for en samtale af fem minutters varighed. | Godt |
| ✎ | 56 | Jeg har ikke noget at klage over. | Godt |
| ✎ | 57 | Har kun godt at sige om ambulatoriet. Har været godt tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 | Alt i alt en god oplevelse af, at personalet virkede professionelt med en god portion omsorg både | Virkelig godt |


Bilag 5


for mig og mine pårørende.


 59 Er meget tilfreds med hele forløbet. Virkelig godt


ID Kommentarer - Lungekirurgisk Ambulatorium


Samlet indtryk

 1 Jeg synes, de giver besked om, hvornår man skal opereres for sent, under to måneder før, så kan man ikke altid nå at bede om ferie fra arbejde. Det kan jeg ikke vurdere

 3 Vi har generelt fået en rigtig god behandling på Skejby sygehus. Både under operation, indlæggelse, før og efter. Vi fik også rigtig god information af NN inden operationen. Godt


 4 At vente fire timer uden at vide hvorfor. At skulle lede efter personale for at få noget at vide. At få at vide, at man skal komme igen en uge efter, da lægen har travlt... Ubegribeligt. Man kunne have sagt det tre timer før og tilbudt at eftersende diagnosen (hvilket man endelig gjorde). Uacceptabelt! Virkelig dårligt

 7 Ingen ventetid - dejligt! Meget imødekommende. Efter operationen kunne lægen godt snakke med patient om, hvad der helt nøjagtig er lavet. Ellers rigtig godt forløb. Godt

 8 Synes jeg fik god information lige fra starten af forløbet. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 1 Det ville som ambulant patient være godt med en fast kontaktperson, som kunne tage sig af praktiske spørgsmål. Som overførselspatient manglede jeg en tydelig information om, hvad rolle jeg nu havde! Dårligt

 2 Jeg er fuldt ud tilfreds med behandlingen, og det skal I have TAK for:-) Virkelig godt

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - AK-Center	Samlet indtryk
1	Syntes, ventetiden var acceptabel.	Virkelig godt
3	Sidste gang var der en del ventetid, på grund af der ingen seng var, men blev visiteret af en sygeplejerske, om hvad der skulle forgå.	Godt
6	Første besøg blev fremrykket et halvt år, hvilket var meget positivt.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
6	Var godt informeret pr brev og telefon.	Virkelig godt
8	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
23	I 2009 takkede jeg ja til at deltage i en Ph.d-undersøgelse af legemspulsåren. Der gik lang tid, før jeg blev indkaldt til undersøgelse.	Virkelig dårligt
24	Ingen ventetid.	Virkelig godt
42	Der var ingen information, da hun havde sovet over.	Godt
52	Jeg var ængstelig og lidt nervøs.	Virkelig godt
53	Mit første besøg var [i efteråret for et par år siden].	Virkelig godt









ID	Kommentarer - Lungekirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Meget informerende Det var dejligt at få en brochure med om, hvad der ville ske, hvis jeg skulle opereres.	Godt
6	Virkelig godt. Fik svar på mail inden for 24 timer. NN ringede mig op og var meget hjælpsom.	Intet svar
8	Synes godt jeg kunne have brugt mere information i de breve, jeg fik, da jeg skulle ind på [et sygehus], men det fik jeg så også, da jeg kom ind på [et andet sygehus].	Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Jeg var blevet indstillet til ultralydsscanning. Da jeg kom til aftalen, havde man den opfattelse at skulle starte forfra med lægekonsultation. Fejlen betød betydelig ventetid (et par timer).	Godt

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus





Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AK-Center	Samlet indtryk
7	Jeg fik da kaffe.	Intet svar
ID	Kommentarer - Hjertekirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
5	Venlig.	Godt
6	Modtagersygeplejersken gav en god og fyldestgørende redegørelse om mit forestående behandlingsforløb og en snak om hospitalets daglige rutiner, hvilket for mig var meget betryggende.	Virkelig godt
7	Det var som om ingen blev arrangeret til at undersøge mig.	Dårligt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
7	Blev modtaget med venlighed.	Dårligt
8	Yderst professionelt.	Virkelig godt
9	Søde og rare samt venlige.	Virkelig godt
11	De var søde, og jeg har kun godt at sige. God oplevelse!	Virkelig godt
13	Megen hjælp og støtte fra især NN1 og NN2.	Godt
23	Jeg blev modtaget af to sygeplejersker, som netop havde fået undervisning i håndscanning af hovedpulsåren (det virkede som om, jeg var den første, der blev scannet). Jeg fik at vide, [størrelsen på] hovedpulsåren, og at jeg ville blive indkaldt til en ny scanning. Efter ca. tre uger blev jeg indkaldt til en ny håndscanning, samme resultat []. Ny indkaldelse til CT-scanning tre uger senere, hvor legempulsåren var vokset []. Derefter fik jeg en indkaldelse til samtale [i sommers]. Uheldigvis indhentede skæbnen mig [dagen før]. Da jeg stod op om morgenen, fik jeg umanerlig ondt [] og kunne dårligt trække vejret. Jeg låste min fordør op og ringede 112, hvor jeg meddelte, at der var problemer med min legempulsåre. På alarmcentralen kunne de se, at jeg havde en aftale dagen efter. Der blev sendt både en almindelig- og en lægeambulance. Jeg mistede bevidstheden og vågnede først ved, at der stod to Falckreddere og en læge i mit soveværelse. Jeg blev kørt til Skejby Intensiv Afdeling, hvor jeg [blev opereret]. [Der opstod flere komplikationer med dertilhørende behandling].	Virkelig dårligt
26	Venlige mennesker.	Virkelig godt
27	Vi blev sendt til ambulatoriet efteråret [] om morgenen. Vi havde fået brev om mødetiden. Da vi kom, fik vi at vide, at det var en fejl, så vi kunne godt tage hjem igen. Billederne fra scanningen var ikke set på. Kørepenge kunne vi ikke få, da jeg ikke havde været under behandling.	Dårligt

	28	Jeg var "hunderød" for at komme derved. Men en rigtig sød sygeplejerske kunne berolige mig, og fortalte mig meget indgående, hvad der skulle ske. Jeg var positivt overrasket.	Virkelig godt
	29	Venlig atmosfære.	Godt
	30	På trods af at jeg kom for sent, blev jeg godt modtaget og kom straks til.	Intet svar
	31	God.	Godt
	48	Det virker lidt "kækt", at den læge, der modtager, starter med at spørge, om man er klar til, at få noget af benet amputeret, man kunne da starte med at sige goddag.	Godt
	52	Søde og rare og meget imødekommende.	Virkelig godt
	57	Har kun godt at sige. Personalet meget omsorgsfuldt.	Virkelig godt
	59	Er meget tilfreds. Meget venlige.	Virkelig godt











ID Kommentarer - Lungekirurgisk Ambulatorium


**Samlet
indtryk**

	2	Helt fin. Det var bare lidt irriterende, at jeg skulle hele vejen til Århus for fem minutter.	Godt
	3	Meget venlige og rare sygeplejersker.	Godt
	7	Kom direkte ind 40 minutter før tid!	Godt
	8	Den var god.	Godt

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus















Hvilke(n) fejl oplevede du?







ID	Kommentarer - AK-Center	Håndtering af fejl
 4	Fik forkert medicin hældt op. Derudover forskellige problemer/fejl i behandlingen.	Godt
ID	Kommentarer - Hjertekirurgisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
 7	Jeg synes, at ingen forventede mig, og jeg blev givet til en læge NN, som var stresset. Eller måske ham/hende, som skulle se mig, var syg eller indisponeret. Eller måske var det en kommunikationsfejl.	Godt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
 7	Jeg havde været til kontrol og fået at vide at jeg skulle have en ballonudvidelse i mit højre ben eller en operation. To uger efter kom der besked, at jeg skulle komme til kontrolsamtale, og jeg ringede og spurgte hvad det var, for jeg mente, at jeg havde fået at vide, at jeg blev kaldt ind til enten det ene eller andet. Jeg fik at vide, at jeg skulle møde til kontrol, og da jeg kom. Kunne jeg fornemme, at lægerne ikke havde talt sammen, for den læge, der undersøgte mig, skulle bare mærke puls. Og kunne igen konstatere at jeg ville blive kaldt ind til ballonudvidelse eller operation. Jeg har svært ved at komme til Skejby, så dette besøg blev jeg meget irriteret over. Kunne være undgået, hvis lægerne havde talt sammen. Ellers har jeg fået en god behandling de andre gange, jeg har været til undersøgelse.	Virkelig dårligt
 15	Manglende information angående blodprøver fremover!	Godt
 25	Var indkaldt til forundersøgelse før operation, men personalet havde undervisningsdag, og det var jeg ikke blevet informeret om. Turen var stort set forgæves. Bor langt væk. Fik dog talt med en læge, men kunne ikke viderekspederes.	Godt
 27	Jeg havde brev på at skulle møde [i efteråret], men det var en fejl, så jeg måtte tage hjem igen.	Dårligt
 33	Fra jeg var blevet kaldt ind og skulle skifte tøj, gik der halvanden time, hvor jeg bare sad og ventede.	Virkelig godt
 35	Ansæt NN's besked til mig: "Aldrig pauser med [medicin] før ballonudvidelse". En anden afdelings besked til mig: "Pauser med [medicin i en uges tid] før ballonudvidelse, tag [anden medicin] i stedet!" Det opleves som en fejl, når man bliver sat i tvivl om, hvad der er rigtigt!	Intet svar
 51	Er ikke færdig behandlet.	Intet svar
ID	Kommentarer - Lungekirurgisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
 3	Vagtskifte i røntgen, derfor ventede vi cirka en halv time. Personalet undskyldte mange gange fejlen.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
	3 Fejl i indkaldelsen.	Godt

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AK-Center	Samlet indtryk
 3	Da jeg har været indlagt flere gange, ved jeg, at der er en del ventetid på de forskellige undersøgelser, men blev informeret hele tiden.	Godt
 6	Alt har været virkelig positivt, selv når maskineriet ikke har virket, og jeg løb tør for materialer.	Virkelig godt
 8	Jeg synes, at det foregår meget professionelt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjertekirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
 5	Altid venlige personaler.	Godt
 7	Jeg tror i virkeligheden, mit problem er rigtig svært at svare på, at finde en løsning til, og jeg synes, at der er en række meninger blandt lægerne om, hvordan man behandler mit problem. Det er måske et rigtig medicinsk dilemma.	Dårligt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
 7	Har en fornemmelse af, at lægerne ikke altid taler sammen inden undersøgelse.	Dårligt
 10	Det sidste besøg hos lægen varede TO MINUTTER. Jeg var chokeret.	Godt
 12	Jeg havde fået lovet digital målinger i ben og fødder på [sygehus 1]. Det var man ikke klar over på [sygehus 2].	Virkelig godt
 13	Dårligt fra andre sygehuse - nærmest ingen kommer, før jeg fik fat i ansat NN, Skejby.	Godt
 17	Undersøgelse af hjerte og lunger på Viborg sygehus kunne godt have forgået samme dag, så man kunne have undgået en ekstra køretur.	Godt
 20	Man har indtryk af, at hver afdeling passer sit.	Godt
 25	Havde en uheldig operation. Efterfølgende har jeg blot fået at vide, at jeg var orienteret om risikofaktorer. Hvis jeg havde vidst, hvordan det var gået her efter operationen, ville jeg aldrig være blevet opereret. Har været inde i ambulatoriet flere gange efter operationen, men har aldrig set den læge, der opererede.	Godt
 31	Forløb godt.	Godt
 35	Når man behandles på forskellige afdelinger, mangler man en person, som kan bevare overblikket og koordinere, forklare og berolige. Der er ikke altid styr på medicinen!	Godt


	38	Det indgreb, som blev foretaget har ikke haft nogen effekt. Tværtimod.	Godt
	43	Kontaktede Herning Sygehus, da man manglede grundlaget - årsag og virkning.	Godt
	46	Nej.	Godt
	50	Meget professionelt og tilfredsstillende.	Godt
	52	Ja, i høj grad. Følte mig tryk under samtalen om videre forløb.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Lungekirurgisk Ambulatorium			Samlet indtryk
	5	Det eneste negative jeg har er informationsniveauet. Jeg synes ikke, at jeg vidste hvad der skete, og den ene læge sagde én ting og den anden sagde en anden ting.	Det kan jeg ikke vurdere

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

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


ID	Kommentarer - AK-Center	Samlet indtryk
3	Har fået at vide, at jeg har et for stort tal i mine prøver, som jeg selv tager med blodfortynding og fik at vide, at det var en dårlig kombination at drikke for meget alkohol, da det får tallet for højt op. Har drøftet alkohol, kan selv styre det, da det er mest, når jeg er til fest, det går galt.	Godt
9	Har altid kunnet ringe og har gjort det flere gange.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjertekirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Nej, alt fungerede perfekt. Ingen ventetid og søde mennesker.	Godt
7	[På dette] besøg, [gav læge1] mig information, som er i modstrid med, hvad [læge2], som [skulle udføre] min operation, [havde sagt] og jeg er stadig ikke klar over, hvem der har ret. Der var nogle misforståelser, [nogle tror jeg, er min skyld] og nogle, som var deres.	Dårligt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	En meget kompetent læge, velinformerende, følte mig meget tryk.	Godt
16	Jeg synes, der bliver fulgt for lidt op efter mit besøg på ambulatoriet.	Dårligt
25	To gange har jeg fået at vide, at jeg skulle komme til kontrol efter x antal måneder, men jeg har ikke fået noget brev eller indkaldelse, før jeg selv reagerede. Det kan jeg godt finde ud af, men det kan alle formentlig ikke.	Godt
29	Pga. lægens sommerferie var der lang ventetid mellem en aflyst undersøgelse og ny aftale.	Godt
36	Har røget i [mange år]. Har ikke røget siden dag ét af mit nye liv.	Virkelig godt
37	Jeg er overbevist om, at 50 års rygning og for lidt motion har forårsaget min sygdom. Mit ambulatoriebesøg skete over [flere] perioder med [få] års mellemrum. De to første gange blev jeg sendt hjem med opfordring om rygestop og daglig motion. Først [sidste] gang fik jeg kvalificeret behandling og tilbud om [undersøgelse] med efterfølgende []operation. Min tilfredshed og positive besvarelse beror udelukkende på min undersøgelse og behandlingen i det sidste forløbne år.	Virkelig godt
39	Jeg har været til undersøgelser/kontrol på Skejby. Både før og efter operationen. Kun sidste gang til kontrol følte jeg, at lægen ikke var særlig interesseret i min tilstand. Kom med luftige svar.	Virkelig godt
53	CT-scanning []. [Tre uger senere] samtale om CT-scanningen! Er blevet indkaldt til [en måned efter] en kontraundersøgelse [], eventuelt suppleret med [operation]!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Lungekirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk


indtryk

 2 Jamen, det var en meget kort samtale. Men fik at vide, hvad jeg havde brug for. Var bare ikke tryk ved at få taget billeder af mit bryst, uden at vide, hvad det var til. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 1 Det var svært at være "ekstern" patient. Information osv. Dårligt

 2 Jeg skulle havde fjernet stingene efter en uge, men min læge var ikke informeret om, hvor mange der var, der skulle fjernes, og det var jeg heller ikke. Virkelig godt

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

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

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

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

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

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

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

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