

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Nyremedicinsk Afdeling C
Skejby Sygehus**



13-05-2011

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	85
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	395
Besvarelser fra afdelingens patienter:	248
Afdelingens svarprocent:	63%

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).

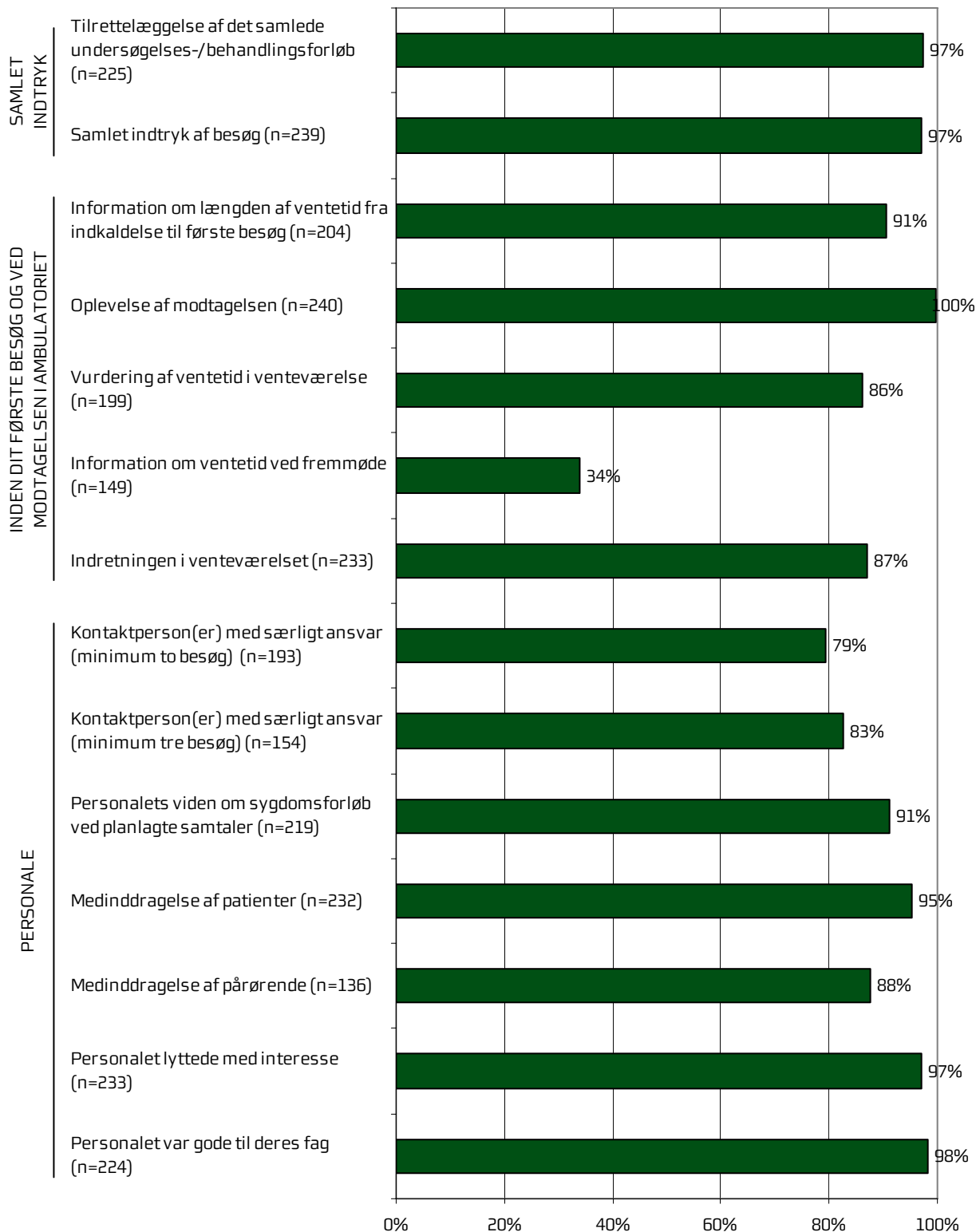
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

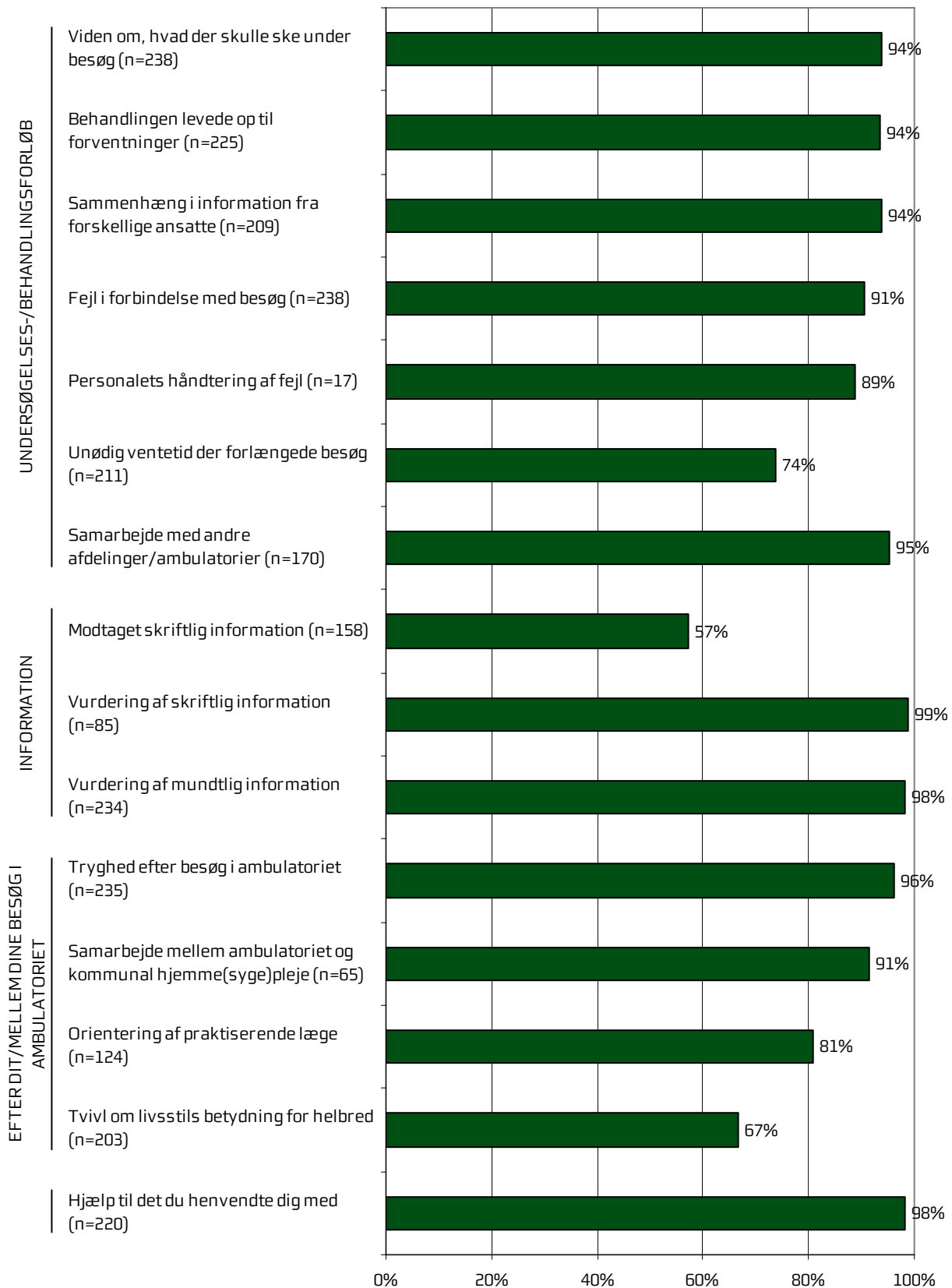
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

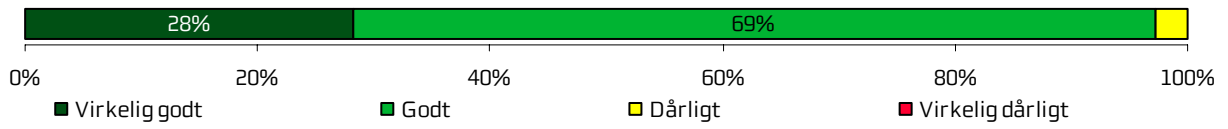
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

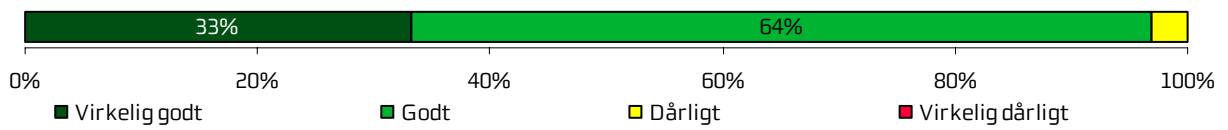
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=225)



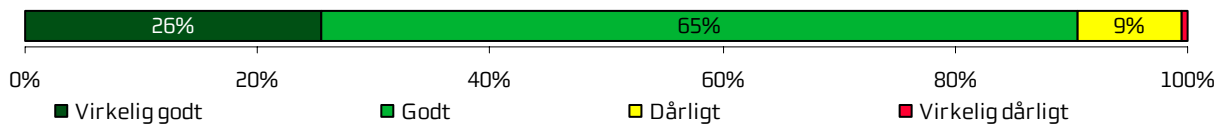
Samlet indtryk af besøg (n=239)



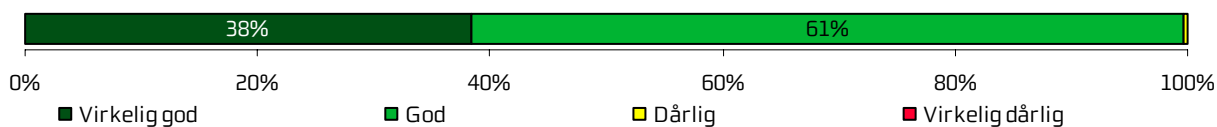
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	96 %	98 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	95 %	99 %	96 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

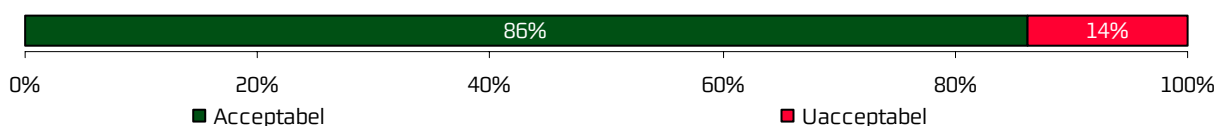
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=204)



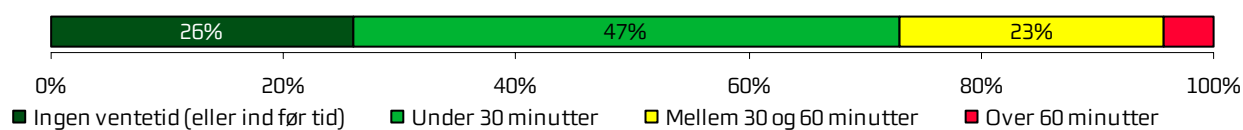
Oplevelse af modtagelsen (n=240)



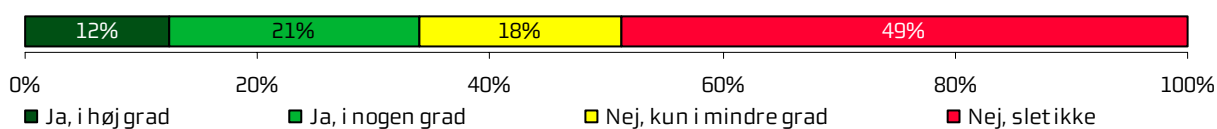
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=199)



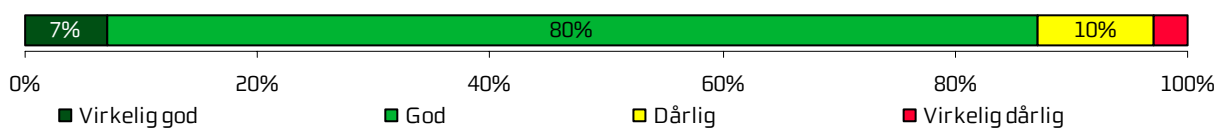
Længde af ventetid i venteværelse (n=232)



Information om ventetid ved fremmøde (n=149)



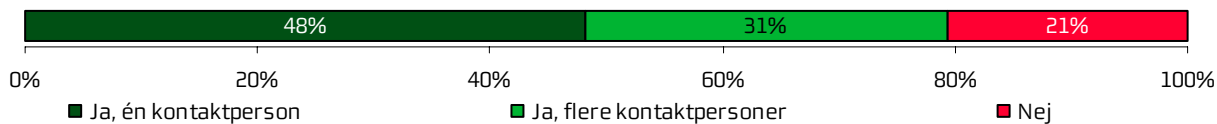
Indretningen i venteværelset (n=233)



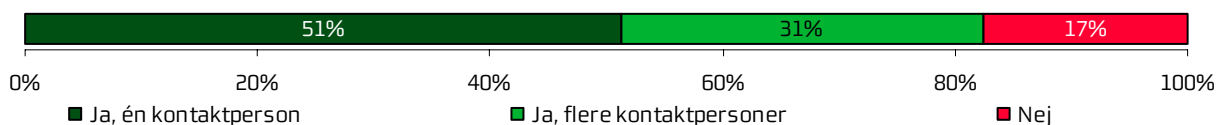
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		91 %	-	98 % *	95 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	96 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		86 %	-	97 % *	92 % *	94 % *
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?		34 %	26 %	63 % *	40 %	52 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		87 %	83 %	93 % *	86 %	89 %

Personale

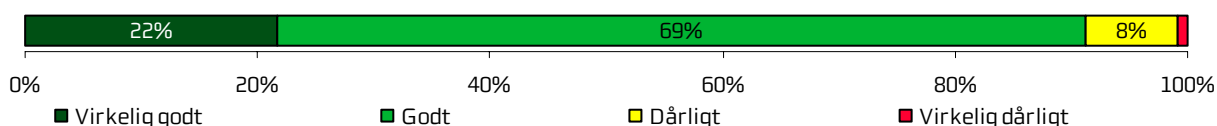
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=193)



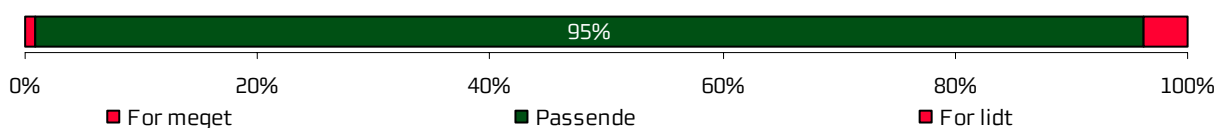
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=154)



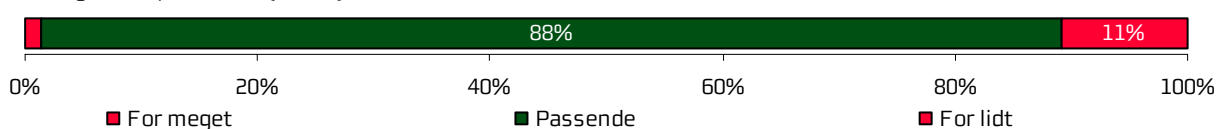
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=219)



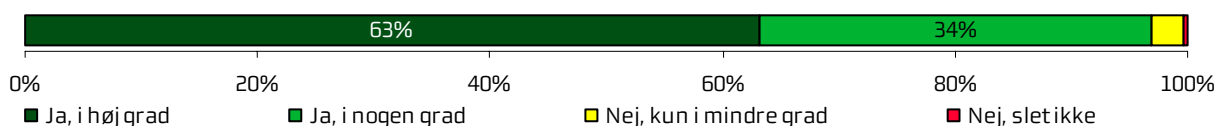
Medinddragelse af patienter (n=232)



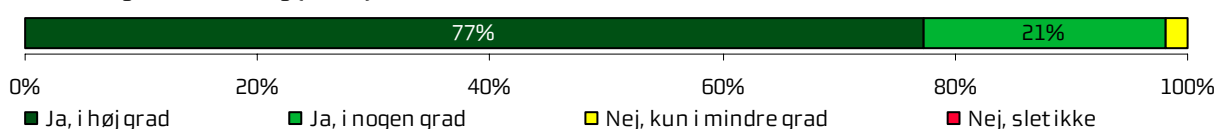
Medinddragelse af pårørende (n=136)



Personalet lyttede med interesse (n=233)



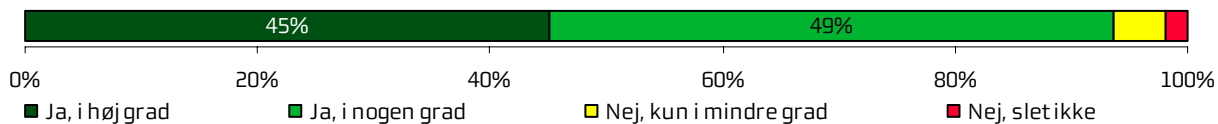
Personalet var gode til deres fag (n=224)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		79 %	77 %	91 % *	72 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		83 %	-	93 % *	64 %	82 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	89 %	97 % *	93 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	94 %	95 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	89 %	96 % *	90 %	94 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	94 %	99 %	96 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	100 %	98 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

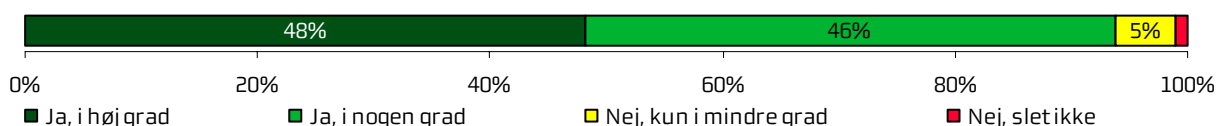
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=238)



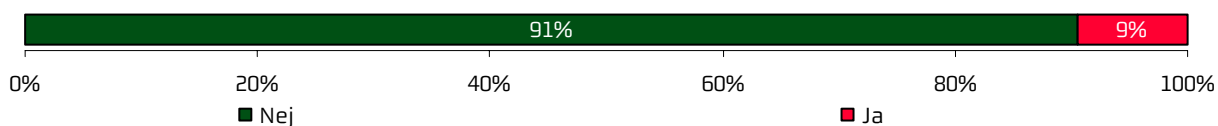
Behandlingen levede op til forventninger (n=225)



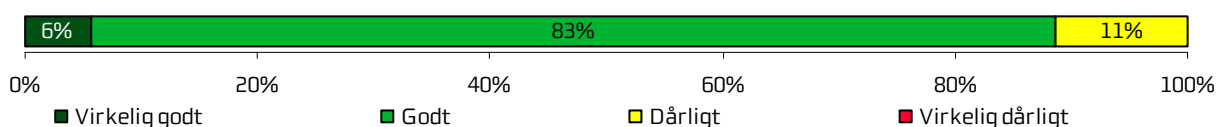
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=209)



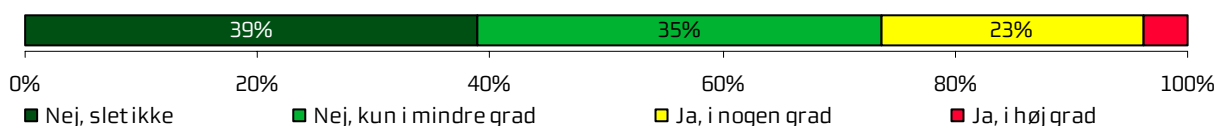
Fejl i forbindelse med besøg (n=238)



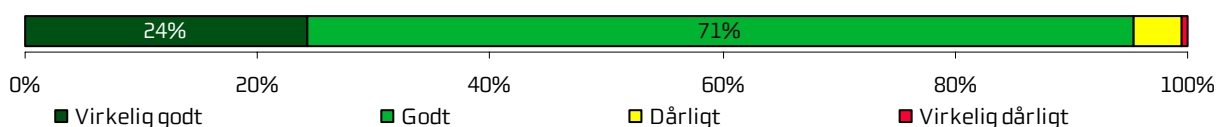
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=211)



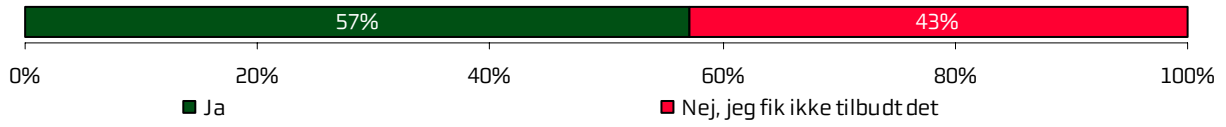
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=170)



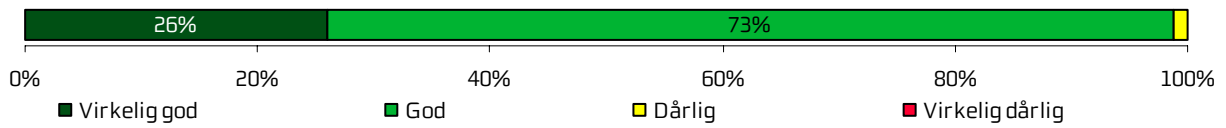
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	88 %	94 %	83 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	93 %	95 %	92 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	88 %	96 %	92 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	95 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		89 %	-	96 %	61 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		74 %	69 %	91 % *	86 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	86 %	96 %	91 %	93 %

Information

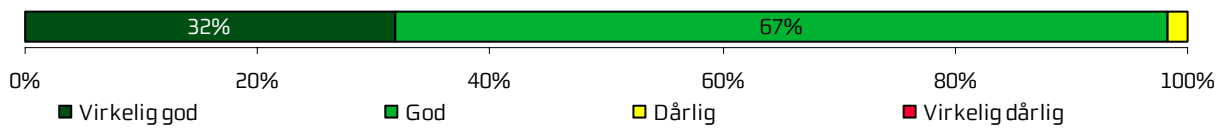
Modtaget skriftlig information (n=158)



Vurdering af skriftlig information (n=85)



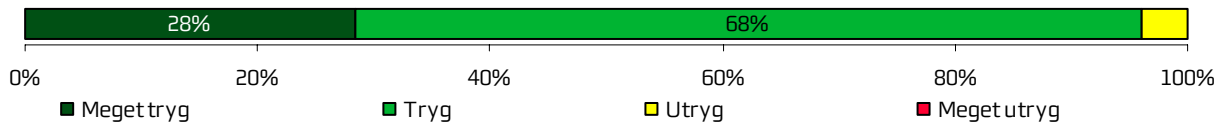
Vurdering af mundtlig information (n=234)



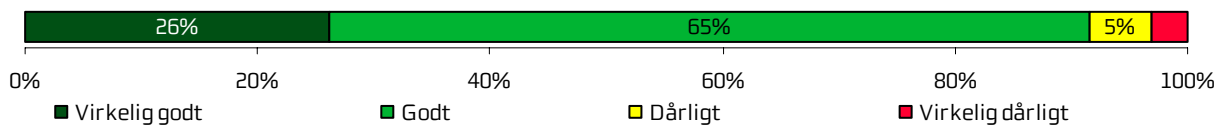
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		57 %	-	82 % *	68 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	98 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	95 %	97 %	95 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

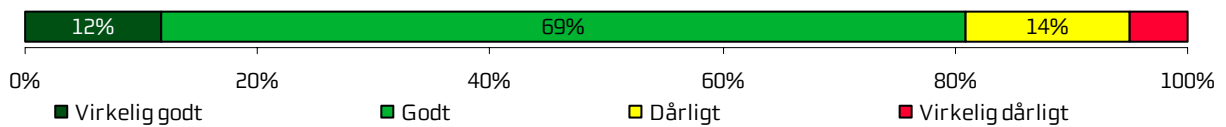
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=235)



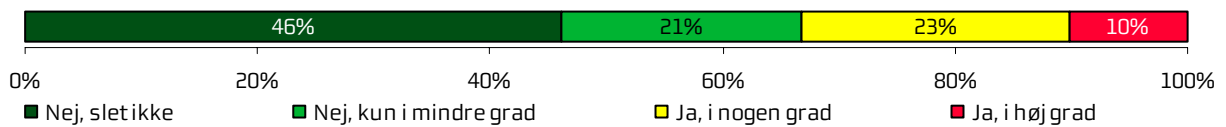
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=65)



Orientering af praktiserende læge (n=124)



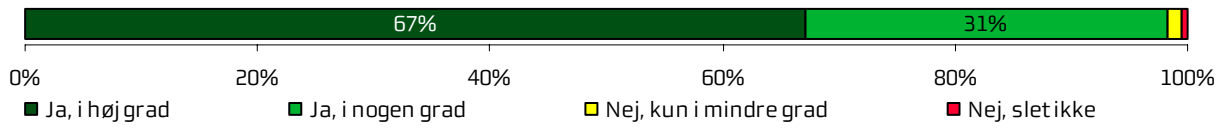
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=203)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	92 %	96 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	87 %	97 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		81 %	69 %	91 % *	75 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	71 %	82 % *	67 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=220)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		98 %	95 %	97 %	94 %	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 informerede 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?

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) 63 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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	63%	100%
Køn		
Mand	54%	54%
Kvinde	46%	46%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	1%
20-39 år	12%	15%
40-59 år	25%	29%
60-79 år	47%	41%
80- år	16%	14%

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 tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**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	248		100%	
Køn				
Mand	134		54%	
Kvinde	114		46%	
Aldersgruppe				
0-19 år	1		0%	
20-39 år	30		12%	
40-59 år	62		25%	
60-79 år	116		47%	
80- år	39		16%	
Skema udfyldt af				
Patienten	225		93%	
Pårørende	17		7%	
Modersmål				
Dansk	231		95%	
Ikke dansk	12		5%	
Diagnose				
DZ940	44		18%	
Øvrige	204		82%	
Afsnitsnavn				
Hæmodialyseambulatoriet	22		9%	
Nyremedicinsk Ambulatorium C	197		79%	
Nyremedicinsk Dagafsnit C	23		9%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6		2%	

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	28	69	3	0	225	11
Køn						
Mand	28	68	4	0	127	5
Kvinde	29	70	1	0	98	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	16	73	12	0	26	4
40-59 år	27	68	6	0	59	2
60-79 år	32	68	0	0	107	3
80- år	29	71	0	0	32	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	68	3	0	208	10
Pårørende	19	81	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	30	67	3	0	212	10
Ikke dansk	0	91	9	0	11	1
Diagnose						
DZ940	27	70	2	0	41	2
Øvrige	29	69	3	0	184	9
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	30	65	5	0	20	1
Nyremedicinsk Ambulatorium C	27	70	3	0	179	9
Nyremedicinsk Dagafsnit C	29	71	0	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	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	33	64	3	0	239
Køn					
Mand	34	62	4	0	132
Kvinde	32	66	2	0	107
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	13	80	7	0	30
40-59 år	35	61	4	0	61
60-79 år	37	60	3	0	111
80- år	35	65	0	0	36
Skema udfyldt af					
Patienten	35	63	2	0	221
Pårørende	18	76	6	0	15
Modersmål					
Dansk	35	62	3	0	225
Ikke dansk	6	86	8	0	12
Diagnose					
DZ940	33	65	2	0	43
Øvrige	33	64	3	0	196
Afsnitsnavn					
Hæmodialyseambulatoriet	38	57	5	0	21
Nyremedicinsk Ambulatorium C	32	64	3	0	191
Nyremedicinsk Dagafsnit C	32	68	0	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5

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	26	65	9	0	204	33
Køn						
Mand	27	68	6	0	117	13
Kvinde	24	62	13	1	87	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	5	60	35	0	22	7
40-59 år	13	75	10	2	51	9
60-79 år	35	59	6	0	101	11
80- år	30	70	0	0	29	6
Skema udfyldt af						
Patienten	25	64	10	1	187	31
Pårørende	30	70	0	0	13	2
Modersmål						
Dansk	26	63	10	1	189	33
Ikke dansk	10	90	0	0	12	0
Diagnose						
DZ940	17	62	20	0	35	5
Øvrige	27	66	7	1	169	28
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	33	67	0	0	21	0
Nyremedicinsk Ambulatorium C	22	67	10	1	157	31
Nyremedicinsk Dagafsnit C	43	48	10	0	21	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	61	0	0	240
Køn					
Mand	41	58	1	0	132
Kvinde	35	65	0	0	108
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	10	90	0	0	29
40-59 år	36	62	2	0	62
60-79 år	44	56	0	0	113
80- år	47	53	0	0	35
Skema udfyldt af					
Patienten	38	61	0	0	221
Pårørende	40	60	0	0	15
Modersmål					
Dansk	40	60	0	0	225
Ikke dansk	17	83	0	0	12
Diagnose					
DZ940	35	65	0	0	43
Øvrige	39	60	1	0	197
Afsnitsnavn					
Hæmodialyseambulatoriet	48	52	0	0	21
Nyremedicinsk Ambulatorium C	35	64	1	0	191
Nyremedicinsk Dagafsnit C	61	39	0	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	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	86	14	199	41
Køn				
Mand	87	13	108	24
Kvinde	85	15	91	17
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	0
20-39 år	69	31	29	0
40-59 år	85	15	53	8
60-79 år	92	8	90	23
80- år	89	11	26	10
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	185	36
Pårørende	79	21	10	5
Modersmål				
Dansk	87	13	184	41
Ikke dansk	74	26	12	0
Diagnose				
DZ940	84	16	38	4
Øvrige	87	13	161	37
Afsnitsnavn				
Hæmodialyseambulatoriet	80	20	15	6
Nyremedicinsk Ambulatorium C	87	13	164	27
Nyremedicinsk Dagafsnit C	81	19	16	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	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	26	47	23	4	232	2
Køn						
Mand	26	48	22	5	128	1
Kvinde	27	46	24	4	104	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	3	50	26	21	28	1
40-59 år	17	46	31	6	58	0
60-79 år	30	50	19	1	112	0
80- år	46	37	17	0	34	1
Skema udfyldt af						
Patienten	25	48	23	4	213	2
Pårørende	34	38	20	8	15	0
Modersmål						
Dansk	28	47	22	3	218	2
Ikke dansk	0	28	44	28	11	0
Diagnose						
DZ940	14	57	24	5	42	0
Øvrige	29	45	22	4	190	2
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	38	24	33	5	21	0
Nyremedicinsk Ambulatorium C	23	50	22	4	183	2
Nyremedicinsk Dagafsnit C	39	43	13	4	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	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	12	21	18	49	149	27
Køn						
Mand	14	23	15	47	80	18
Kvinde	10	19	21	50	69	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	8	23	69	26	2
40-59 år	5	19	19	57	41	9
60-79 år	22	25	14	38	66	11
80- år	7	35	18	40	15	5
Skema udfyldt af						
Patienten	12	22	17	49	139	25
Pårørende	26	0	30	43	7	2
Modersmål						
Dansk	13	20	19	48	138	23
Ikke dansk	11	32	0	57	9	3
Diagnose						
DZ940	3	21	21	55	34	2
Øvrige	15	22	17	47	115	25
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	20	20	20	40	10	2
Nyremedicinsk Ambulatorium C	12	22	18	49	125	21
Nyremedicinsk Dagafsnit C	10	20	10	60	10	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	7	80	10	3	233	7
Køn						
Mand	9	83	7	2	131	2
Kvinde	5	77	14	4	102	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	67	25	7	28	2
40-59 år	2	84	11	3	61	1
60-79 år	10	82	6	3	112	1
80- år	13	77	10	0	31	3
Skema udfyldt af						
Patienten	7	81	10	3	216	5
Pårørende	14	60	19	7	13	2
Modersmål						
Dansk	7	81	9	3	219	6
Ikke dansk	9	62	29	0	11	1
Diagnose						
DZ940	0	77	19	5	43	0
Øvrige	9	81	8	3	190	7
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	11	78	11	0	18	3
Nyremedicinsk Ambulatorium C	6	80	10	4	188	3
Nyremedicinsk Dagafsnit C	9	82	9	0	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	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	48	31	21	193
Køn				
Mand	45	38	17	107
Kvinde	52	23	25	86
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	42	12	45	24
40-59 år	39	43	18	50
60-79 år	54	29	17	91
80- år	48	34	17	27
Skema udfyldt af				
Patienten	47	32	21	175
Pårørende	74	14	12	15
Modersmål				
Dansk	49	30	21	181
Ikke dansk	46	45	9	10
Diagnose				
DZ940	41	36	23	39
Øvrige	50	30	20	154
Afsnitsnavn				
Hæmodialyseambulatoriet	55	45	0	20
Nyremedicinsk Ambulatorium C	47	29	24	169
Nyremedicinsk Dagafsnit C	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	51	31	17	154
Køn				
Mand	48	40	12	86
Kvinde	56	20	24	68
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	57	6	37	16
40-59 år	39	42	19	42
60-79 år	57	30	13	73
80- år	50	33	17	22
Skema udfyldt af				
Patienten	49	33	18	137
Pårørende	74	14	12	15
Modersmål				
Dansk	52	30	18	143
Ikke dansk	46	45	9	10
Diagnose				
DZ940	41	33	26	31
Øvrige	54	31	15	123
Afsnitsnavn				
Hæmodialyseambulatoriet	55	45	0	20
Nyremedicinsk Ambulatorium C	50	29	21	132
Nyremedicinsk Dagafsnit C	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	69	8	1	219	18
Køn						
Mand	24	69	6	1	121	10
Kvinde	19	70	10	1	98	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	11	55	30	4	24	5
40-59 år	14	77	7	2	58	4
60-79 år	24	70	6	0	106	5
80- år	37	63	0	0	30	4
Skema udfyldt af						
Patienten	22	68	9	1	202	16
Pårørende	23	77	0	0	13	2
Modersmål						
Dansk	23	68	8	1	206	16
Ikke dansk	13	87	0	0	10	2
Diagnose						
DZ940	18	65	13	5	40	2
Øvrige	23	70	7	0	179	16
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	32	63	5	0	19	2
Nyremedicinsk Ambulatorium C	20	69	9	1	172	16
Nyremedicinsk Dagafsnit C	22	78	0	0	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0

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	95	4	232
Køn				
Mand	1	96	3	128
Kvinde	1	94	5	104
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	3	87	10	30
40-59 år	0	98	2	58
60-79 år	0	98	2	111
80- år	3	90	7	32
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	3	214
Pårørende	6	80	14	15
Modersmål				
Dansk	1	95	4	219
Ikke dansk	0	92	8	11
Diagnose				
DZ940	0	95	5	42
Øvrige	1	95	4	190
Afsnitsnavn				
Hæmodialyseambulatoriet	0	95	5	20
Nyremedicinsk Ambulatorium C	1	96	3	186
Nyremedicinsk Dagafsnit C	0	90	10	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5

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	1	88	11	136	102
Køn					
Mand	2	90	8	79	51
Kvinde	0	85	15	57	51
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	94	6	16	14
40-59 år	2	85	13	40	20
60-79 år	2	86	12	62	51
80- år	0	93	7	17	17
Skema udfyldt af					
Patienten	1	91	8	120	100
Pårørende	0	68	32	14	1
Modersmål					
Dansk	1	90	9	128	97
Ikke dansk	13	44	42	7	4
Diagnose					
DZ940	0	87	13	23	19
Øvrige	2	88	10	113	83
Afsnitsnavn					
Hæmodialyseambulatoriet	0	78	22	18	3
Nyremedicinsk Ambulatorium C	2	90	9	105	86
Nyremedicinsk Dagafsnit C	0	90	10	10	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	2

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	63	34	3	0	233	5
Køn						
Mand	67	30	3	1	127	3
Kvinde	58	39	3	0	106	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	47	49	3	0	29	0
40-59 år	72	25	2	2	58	3
60-79 år	60	37	3	0	111	2
80- år	73	24	3	0	34	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	33	2	0	215	5
Pårørende	48	46	6	0	15	0
Modersmål						
Dansk	65	33	3	0	220	4
Ikke dansk	38	53	0	8	11	1
Diagnose						
DZ940	69	26	5	0	41	1
Øvrige	62	35	2	1	192	4
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	52	43	5	0	21	0
Nyremedicinsk Ambulatorium C	64	33	2	1	186	4
Nyremedicinsk Dagafsnit C	71	24	5	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	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	77	21	2	0	224	14
Køn						
Mand	83	14	3	0	123	8
Kvinde	70	30	0	0	101	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	58	34	7	0	27	3
40-59 år	78	19	2	0	56	4
60-79 år	77	22	1	0	109	3
80- år	94	6	0	0	31	4
Skema udfyldt af						
Patienten	77	21	2	0	207	13
Pårørende	75	25	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	78	20	2	0	212	13
Ikke dansk	62	38	0	0	10	1
Diagnose						
DZ940	70	28	3	0	40	2
Øvrige	79	19	2	0	184	12
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	80	15	5	0	20	0
Nyremedicinsk Ambulatorium C	77	22	1	0	177	14
Nyremedicinsk Dagafsnit C	77	18	5	0	22	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	0

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	45	49	5	2	238	3
Køn						
Mand	48	44	5	3	129	3
Kvinde	42	54	4	1	109	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	42	48	10	0	30	0
40-59 år	49	42	6	4	60	1
60-79 år	47	50	3	1	113	0
80- år	35	59	4	3	34	2
Skema udfyldt af						
Patienten	45	49	4	1	220	3
Pårørende	40	44	8	8	15	0
Modersmål						
Dansk	46	48	5	1	225	2
Ikke dansk	36	53	0	11	11	1
Diagnose						
DZ940	65	35	0	0	43	0
Øvrige	41	52	6	2	195	3
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	38	43	14	5	21	0
Nyremedicinsk Ambulatorium C	48	48	3	2	191	2
Nyremedicinsk Dagafsnit C	29	67	5	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	35	6	1	225	11
Køn						
Mand	58	34	8	1	119	9
Kvinde	61	36	3	1	106	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	36	53	7	4	28	1
40-59 år	60	29	9	2	57	1
60-79 år	65	30	5	0	107	6
80- år	58	42	0	0	32	3
Skema udfyldt af						
Patienten	61	33	5	1	208	10
Pårørende	26	67	7	0	14	1
Modersmål						
Dansk	60	34	5	1	214	9
Ikke dansk	22	56	22	0	9	2
Diagnose						
DZ940	55	40	5	0	38	3
Øvrige	60	34	6	1	187	8
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	59	29	12	0	17	2
Nyremedicinsk Ambulatorium C	60	34	5	1	182	8
Nyremedicinsk Dagafsnit C	43	52	5	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0

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	48	46	5	1	209	26
Køn						
Mand	48	43	7	2	113	17
Kvinde	48	49	3	0	96	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	29	63	8	0	27	3
40-59 år	38	53	5	4	49	10
60-79 år	52	42	6	0	103	8
80- år	66	31	3	0	30	4
Skema udfyldt af						
Patienten	48	46	5	1	193	25
Pårørende	47	47	7	0	13	1
Modersmål						
Dansk	49	45	5	1	199	23
Ikke dansk	24	63	12	0	8	3
Diagnose						
DZ940	39	53	8	0	36	5
Øvrige	50	44	5	1	173	21
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	32	63	5	0	19	2
Nyremedicinsk Ambulatorium C	50	43	5	1	165	22
Nyremedicinsk Dagafsnit C	52	43	5	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	91	9	238
Køn			
Mand	92	8	131
Kvinde	89	11	107
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	83	17	30
40-59 år	93	7	61
60-79 år	91	9	112
80- år	90	10	34
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	221
Pårørende	100	0	14
Modersmål			
Dansk	90	10	224
Ikke dansk	100	0	12
Diagnose			
DZ940	88	12	43
Øvrige	91	9	195
Afsnitsnavn			
Hæmodialyseambulatoriet	86	14	21
Nyremedicinsk Ambulatorium C	91	9	190
Nyremedicinsk Dagafsnit C	100	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5

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	6	83	11	0	17	3
Køn						
Mand	10	70	20	0	10	1
Kvinde	0	100	0	0	7	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	60	40	0	5	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	14	86	0	0	7	2
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	83	11	0	17	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	6	83	11	0	17	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DZ940	-	-	-	-	4	1
Øvrige	0	100	0	0	13	2
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium C	8	77	15	0	13	3
Nyremedicinsk Dagafsnit C	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	35	23	4	211	26
Køn						
Mand	41	38	18	4	112	17
Kvinde	36	32	28	4	99	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	44	20	28	8	25	4
40-59 år	41	38	19	2	51	10
60-79 år	36	36	25	3	106	6
80- år	42	34	17	7	28	6
Skema udfyldt af						
Patienten	38	36	23	3	195	24
Pårørende	43	24	20	13	14	1
Modersmål						
Dansk	37	36	23	4	199	24
Ikke dansk	53	19	28	0	10	2
Diagnose						
DZ940	35	35	30	0	37	5
Øvrige	40	35	21	5	174	21
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	25	45	30	0	20	1
Nyremedicinsk Ambulatorium C	38	35	22	5	168	23
Nyremedicinsk Dagafsnit C	68	16	16	0	19	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	24	71	4	1	170	23
Køn						
Mand	25	67	7	1	97	10
Kvinde	23	77	0	0	73	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	5	89	5	0	19	4
40-59 år	25	70	3	2	49	4
60-79 år	24	70	6	0	80	9
80- år	40	60	0	0	21	6
Skema udfyldt af						
Patienten	24	72	4	1	157	20
Pårørende	27	65	8	0	11	3
Modersmål						
Dansk	25	70	4	1	160	22
Ikke dansk	21	79	0	0	9	1
Diagnose						
DZ940	16	81	3	0	35	3
Øvrige	26	69	4	1	135	20
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	29	53	18	0	17	1
Nyremedicinsk Ambulatorium C	23	74	2	1	134	21
Nyremedicinsk Dagafsnit C	29	71	0	0	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0

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	57	43	158	68
Køn				
Mand	61	39	85	40
Kvinde	52	48	73	28
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	1
20-39 år	56	44	18	12
40-59 år	64	36	41	19
60-79 år	58	42	79	28
80- år	40	60	20	8
Skema udfyldt af				
Patienten	58	42	145	65
Pårørende	59	41	10	3
Modersmål				
Dansk	57	43	146	66
Ikke dansk	69	31	10	2
Diagnose				
DZ940	72	28	29	14
Øvrige	54	46	129	54
Afsnitsnavn				
Hæmodialyseambulatoriet	59	41	17	4
Nyremedicinsk Ambulatorium C	58	42	125	56
Nyremedicinsk Dagafsnit C	46	54	13	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1

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	26	73	1	0	85	3
Køn						
Mand	24	74	2	0	51	0
Kvinde	29	71	0	0	34	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	8	82	10	0	10	0
40-59 år	36	64	0	0	26	0
60-79 år	23	77	0	0	41	3
80- år	28	72	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	71	1	0	80	2
Pårørende	0	100	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	28	71	1	0	79	2
Ikke dansk	0	100	0	0	6	1
Diagnose						
DZ940	37	63	0	0	21	0
Øvrige	22	76	2	0	64	3
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	10	90	0	0	10	0
Nyremedicinsk Ambulatorium C	28	70	1	0	67	3
Nyremedicinsk Dagafsnit C	17	83	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	32	67	2	0	234
Køn					
Mand	32	67	2	0	130
Kvinde	32	66	2	0	104
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	17	76	7	0	29
40-59 år	28	70	2	0	60
60-79 år	34	66	1	0	109
80- år	45	55	0	0	35
Skema udfyldt af					
Patienten	33	65	2	0	216
Pårørende	26	74	0	0	15
Modersmål					
Dansk	34	64	2	0	220
Ikke dansk	0	100	0	0	12
Diagnose					
DZ940	26	67	7	0	43
Øvrige	33	66	1	0	191
Afsnitsnavn					
Hæmodialyseambulatoriet	40	60	0	0	20
Nyremedicinsk Ambulatorium C	30	68	2	0	188
Nyremedicinsk Dagafsnit C	33	67	0	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5

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	28	68	4	0	235
Køn					
Mand	26	70	3	0	127
Kvinde	31	65	4	0	108
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	18	75	7	0	27
40-59 år	29	64	7	0	60
60-79 år	33	64	3	0	111
80- år	22	78	0	0	36
Skema udfyldt af					
Patienten	30	66	4	0	218
Pårørende	13	87	0	0	14
Modersmål					
Dansk	30	66	4	0	222
Ikke dansk	0	100	0	0	11
Diagnose					
DZ940	32	61	7	0	43
Øvrige	28	69	3	0	192
Afsnitsnavn					
Hæmodialyseambulatoriet	20	75	5	0	20
Nyremedicinsk Ambulatorium C	28	68	4	0	189
Nyremedicinsk Dagafsnit C	43	52	5	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5

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	26	65	5	3	65	14	159
Køn							
Mand	26	61	9	3	37	11	82
Kvinde	26	71	0	3	28	3	77
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	17	51	17	14	6	1	23
40-59 år	7	83	10	0	13	0	48
60-79 år	29	63	4	4	30	10	72
80- år	42	58	0	0	15	3	16
Skema udfyldt af							
Patienten	25	65	6	4	56	11	153
Pårørende	32	68	0	0	9	3	3
Modersmål							
Dansk	29	61	6	4	58	14	152
Ikke dansk	0	100	0	0	7	0	5
Diagnose							
DZ940	29	57	14	0	7	2	35
Øvrige	26	66	4	4	58	12	124
Afsnitsnavn							
Hæmodialyseambulatoriet	27	53	13	7	15	0	6
Nyremedicinsk Ambulatorium C	27	71	2	0	45	11	134
Nyremedicinsk Dagafsnit C	-	-	-	-	3	3	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	3

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	12	69	14	5	124	108
Køn						
Mand	11	70	16	3	71	59
Kvinde	13	68	11	8	53	49
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	51	44	5	16	13
40-59 år	6	83	4	7	29	31
60-79 år	12	68	15	5	63	45
80- år	33	67	0	0	15	19
Skema udfyldt af						
Patienten	11	69	14	5	114	100
Pårørende	25	63	13	0	8	7
Modersmål						
Dansk	12	67	15	5	114	104
Ikke dansk	11	89	0	0	8	4
Diagnose						
DZ940	9	68	23	0	22	20
Øvrige	12	69	12	6	102	88
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	0	67	22	11	9	11
Nyremedicinsk Ambulatorium C	13	70	14	4	102	84
Nyremedicinsk Dagafsnit C	20	60	10	10	10	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

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	46	21	23	10	203	35
Køn						
Mand	45	21	23	10	116	15
Kvinde	47	20	23	10	87	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	43	19	22	16	27	3
40-59 år	55	20	18	6	53	8
60-79 år	44	22	26	9	97	14
80- år	38	18	24	19	25	10
Skema udfyldt af						
Patienten	47	20	23	11	188	33
Pårørende	35	40	18	7	12	2
Modersmål						
Dansk	47	21	22	10	190	34
Ikke dansk	38	17	33	12	11	1
Diagnose						
DZ940	35	25	30	10	40	4
Øvrige	49	20	21	10	163	31
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	42	21	16	21	19	1
Nyremedicinsk Ambulatorium C	47	20	25	8	167	25
Nyremedicinsk Dagafsnit C	38	31	15	15	13	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	31	1	0	220	14
Køn						
Mand	69	30	1	0	120	9
Kvinde	65	32	2	1	100	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	55	41	4	0	24	6
40-59 år	67	31	2	0	60	1
60-79 år	67	32	1	0	106	3
80- år	79	18	0	3	29	4
Skema udfyldt af						
Patienten	68	30	1	0	203	13
Pårørende	52	41	7	0	14	1
Modersmål						
Dansk	68	31	1	0	207	13
Ikke dansk	57	35	9	0	11	1
Diagnose						
DZ940	73	27	0	0	44	0
Øvrige	66	32	2	1	176	14
Afsnitsnavn						
Hæmodialyseambulatoriet	58	42	0	0	19	2
Nyremedicinsk Ambulatorium C	68	30	2	1	177	10
Nyremedicinsk Dagafsnit C	70	30	0	0	20	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0



Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hæmodialyseambulatoriet	Samlet indtryk
 2	Alle sygeplejersker og læger var utrolig FLINKE og IMØDEKOMMENDE. Jeg kunne bare som patient godt ønske mig IKKE at skulle fortælle det samme til så mange forskellige læger; man føler simpelthen, at der mangler indbyrdes kommunikation. Det gør patienten MEGET UTRYG.	Dårligt
 3	Jeg synes, jeg har fået en særdeles fin behandling, og altid er der en sygeplejerske parat, hvis der har været små problemer.	Godt
 4	For lang ventetid ved hjemtransport.	Godt
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
 1	Huske at ringe når de lover det! Mere indbydende venteværelse, når man kan komme til at sidde i TO TIMER i venteværelset!	Godt
 2	Jeg mener ikke, jeg kan svare på spørgsmålene, da jeg kun var til kontrol i [efteråret] og jo har været patient på afdelingen [i mange måneder]. De første gange jeg kom på afdelingen, var det det samme personale, jeg talte med. Det, følte jeg var meget betryggende. Men siden har de lavet om på proceduren, og man møder nye personer hver gang. Det føles meget frustrerende og utrygt at skulle forholde sig til nye personer hver gang. De kan vel af gode grunde heller ikke nå at sætte sig særligt godt ind i journalen.	Intet svar
 4	Jeg synes, at ventetiden er for lang.	Virkelig godt
 5	Grunden til, der ikke er topkarakter, er forskellige læger og sygeplejersker hver gang. Ellers er jeg tilfreds og glad for stedet.	Godt
 7	Jeg synes, de følger godt op på ens henvendelser.	Godt
 8	Har ikke noget at klage over.	Godt
 9	Jeg er glad for at have ÉN kontaktlæge (i visse tilfælde en anden, dog efter eget valg).	Godt
 10	Informere patienterne om ventetiden. For mange forskellige læger (det var ikke altid, de var forberedte). Ellers fin behandling.	Godt
 11	I må gerne smile lidt mere til jeres patienter. Jeg arbejder selv i et ambulatorium og får ofte ros af patienterne, fordi jeg smiler og siger "velkommen" til dem. Det er en lille gestus, men betyder meget.	Godt
 12	Til almindeligt tjek er der meget lang ventetid. Den nye praksis, hvor patienter selv tager blodtryk, vejer sig osv. har forkortet denne ventetid betydeligt.	Virkelig godt






✎	15	Jeg er godt tilfreds med mine besøg. Møder altid venlige og hjælpsomme mennesker på ambulatoriet.	Godt
✎	16	Jeg synes, at er et godt initiativ, at man selv scanner sig ind når man møder, og at man selv kan måle blodtryk og vægt. Endvidere at man danner et team, således at det er de samme kontaktpersoner, man har med at gøre! Det påvirker mig således, at jeg føler mig mindre sygeliggjort og mere selvstændig. Tak for det!	Virkelig godt
✎	17	Trods travlhed er alle altid meget venlige. Men efter at være kommet på ambulatoriet i en årrække, og her har mødt ti til tolv forskellige læger, som lige har haft fem minutter til at skimme en journal, giver det ikke den store lyst til at komme, men er naturligvis nødt til det på grund af omstændighederne. Her burde der rettes op på noget.	Godt
✎	18	Der sidder mange ældre tunghøre. Der bliver ikke kaldt, så de kan høre deres navn.	Godt
✎	20	Venligt og hjælpsomt personale på ambulatorierne og på patienthotellet. En stor tak til jer alle.	Godt
✎	21	Alt negativ snak om det danske hospitalsvæsen og ambulatoriet bliver gjort til skamme på nyreafdeling C og ambulatoriet på Skejby. Jeg har kun positivt at sige :-)	Virkelig godt
✎	22	Nogle læger var virkelig gode til at forklare sammenhæng mellem værdier i blodprøver og evt. forklaring på nogle symptomer. Andre læger virkede lidt for travle til at gøre så meget ud af at informere, når jeg var inde hos lægen.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	23	Ved mit sidste besøg ventede jeg en forklaring på, hvad de kunne hjælpe mig med, og selvfølgelig den første læges svar på det hele. Der blev sendt en helt ukendt læge. De kunne IKKE hjælpe mig. Jeg måtte SELV foreslå forskellige hjælpemidler SOM JEG FIK. Eget forslag til []hjælp fik jeg da også, efter at have forslået det. En helt utilgivelig afslutning!	Intet svar
✎	25	Give os fem minutter til at stille spørgsmål til læge, hvis man har noget man går og spekulerer på, som en del af det at være inde ved lægen.	Virkelig godt
✎	26	På grund af travlhed kom jeg til at tale med en anden sygeplejerske end min kontaktperson. Men denne havde sat sig godt ind i min journal og var god til at lytte og opfange min bekymring. Hun gjorde alt for, at jeg kom til at tale med den kirurg, der havde opereret mig. Han tog sig også god tid til at tale med mig. Og jeg følte mig tryk, da jeg forlod ambulatoriet.	Godt
✎	27	Nej, jeg kan ikke komme i tanke om noget i øjeblikket, men jeg er rigtig glad for at komme der. De er så søde og hjælpsomme alle, så man føler sig tryk. Når man ringer, er der altid tid til én.	Godt
✎	28	Jeg er særdeles tilfreds, da jeg er blevet ringet op af læger fra ambulatoriet, hvis der har været noget afvigende i mit sygdomsforløb! Jeg kan dog ikke få noget at vide om, hvad der ikke er relevant for min sygdom Bl.a. dårligt blodomløb i mit ben.	Virkelig godt
✎	29	Måske kan jeg af og til være i tvivl om, hvor jeg skal henvende mig med et specifikt problem, om det er min egen læge eller ambulatoriet, der skal tage affære. Men mit sygdomsforløb har også været meget specielt og langvarigt.	Virkelig godt
✎	30	Jeg har ikke noget at klage over. Er blevet super godt behandlet af alle på Skejby, afdeling C. En særlig tak til NN.	Virkelig godt

	32	Jeg bliver modtaget af en meget sød og venlig sygeplejerske ved hver konsultation, og det er samme person hver gang jeg kommer. Det er jeg MEGET tilfreds med. Ventetiden i ambulatoriet ER ALT FOR LANG, hver gang jeg kommer.	Godt
	33	Det giver mig en større tryghed at snakke med den samme læge ved hvert besøg. Dette kan kun lade sig gøre i nogen grad nu. Men jeg får i hvert fald altid lov til at snakke med en specialist på mit område, og det er jeg glad for.	Godt
	34	Sørge for, at der ikke er så lang ventetid. Har nogen gange ventet i over en time. Det er lang tid, når man skal tilbage på arbejde.	Dårligt
	37	Det eneste minus er, at det tog to timer at vente på at få blodprøven taget.	Virkelig godt
	38	En super god behandling af et super team. Havde det været et hotel, fik det fire stjerner af mig. Hej.	Godt
	41	Plus: En god atmosfære overalt. Minus: Følte mig lidt "til grin" over at møde forgæves til undersøgelse [i efteråret] 2010. Ved ikke, hvem er skyld i fejlen. Plus: Undersøgelser og vejledning har bevirket, at jeg nu er så "stabil" i mit sygdomsforløb, at jeg kan afsluttes i behandlingen foreløbig. Jeg er [oppe i årene].	Virkelig godt
	43	Indretningen af ambulatorium kunne være bedre. Bl.a. stod der en strid frostkold luft ind fra indgangsdøren hver gang den gik op.	Godt
	46	Mere information i starten omkring hvad der skal foregå. Det kan være forvirrende i forhold til blodprøver osv., hvis man ikke kommer så tit.	Godt
	47	Jeg har mødt en masse venligt og sødt personale. Alle har været rigtig hjælpsomme.	Intet svar
	52	Alle i personalet har været professionelle, rare, behagelige og ikke uden humor. Det er altid trygt og behageligt at komme der.	Virkelig godt
	53	I gør jo altid noget godt ved at have styr på det hele trods stor travlhed.	Godt
	54	Alt i alt har jeg været tilfreds med behandlingen med videre.	Godt
	55	Mere sammenhæng i ens behandling. Bedre orientering om livsstil og bivirkninger.	Godt
	56	Normalt er ventetiden OK og tidsforløbet passer fint. De gange jeg har været der, har jeg været tilfreds. Men den oplevelse at sidde og glo i to og en halv time og være glemt, ønsker jeg ikke at opleve igen, så siden den oplevelse sikrer jeg mig, at sagsmappen bliver videresendt.	Godt
	57	Venteværelset er meget trangt og koldt. Dørene går op og i hele tiden. På de dage hvor der er lang ventetid, er man ofte meget kold omkring benene og skuldrene. Oplever, at personer i kørestole bliver placeret, hvor det trækker meget. Venteværelset trænger til en reovering. Har også bemærket, at toiletterne bliver meget brugt, men endnu ikke set, at der gøres hyppigt rent. Som patient skal vi passe på med infektioner. Alle, der kommer i ambulatoriet er altså meget sarte på forskellige måder. Forbyd rygning ved indgangs- og udgangsparti.	Godt
	58	Mange STORE roser til hele personalestaben. De er altid venlige, smilende og klar til at lytte, når man har spørgsmål.	Virkelig godt

	60	Meget ubehageligt med syge mennesker på gangene!	Dårligt
	61	Venteværelse: Man sidder som sild i en tønde, da der er to venterum i ét, det kan sagtens blive bedre.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Nyremedicinsk Dagafsnit C

**Samlet
indtryk**

	1	Personalet er meget venligt og hjælpsomt.	Virkelig godt
	2	Der blev taget blodprøver. Efter crossmatchen blev kendt, ringede lægen og fortalte, at [donationen] ikke kunne finde sted [pga. sjældnen komplikation]. Der var dog stadig et håb, for de ville tjekke blodprøverne endnu en gang, og vi ville blive kontaktet indenfor 14 dage. Nu er det snart to måneder siden, og vi har intet hørt. Vi har ringet og talt med sygeplejerske NN, men der er endnu ikke sket noget.	Godt
	3	Jeg var positivt overrasket over, at en sygeplejerske snakkede med mig før lægeundersøgelsen. Meget fin service! Fantastisk at kunne gå direkte til blodprøvetagning uden ventetid. Jeg er ovenud tilfreds med nyreambulatoriet. Jeg har ny tid [sidst på efteråret], håber ikke dette skema er blevet sendt til mig, fordi [jeg hos jer] er afsluttet!	Virkelig godt
	4	De var flinke og forstående.	Virkelig godt
	6	Jeg var til en undersøgelse i denne periode, og jeg var tilfreds. Jeg fik en venlig og god information. Det var både personligt og fagligt helt i top.	Virkelig godt

Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hæmodialyseambulatoriet	Samlet indtryk
1	Jeg var usikker på, hvad der skulle ske, da jeg ikke selv er god til at få spurgt.	Virkelig godt
3	Jeg blev indlagt akut efter først at have været på et andet sygehus til forundersøgelse. Næste morgen var der afgang til et andet sygehus, og ved de første behandlinger var jeg sengeliggende.	Godt
4	Ventetid ved hjemtransport alt for lang.	Godt
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
1	Kom fra nyretransplantation.	Godt
7	Jeg var indlagt og blev godt informeret om, hvad der skulle ske ved første besøg i ambulatoriet.	Godt
10	Regnede med, at når jeg fik en tid, blev den nogenlunde overholdt.	Godt
13	Blev ikke indlagt via ambulatoriet, men overført fra andet sygehus efter [næsten to ugers] indlæggelse [].	Intet svar
18	Det er over 18 år siden!	Godt
19	Jeg fik ingen besked om ventetiden.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Jeg blev akut indlagt [] og blev derfra henvist til ambulatoriet.	Virkelig godt
22	Jeg synes, at jeg var fint informeret om, hvad der skulle ske ved den ambulante undersøgelse (så godt som jeg husker det!)	Det kan jeg ikke vurdere
24	Det ville være dejligt, hvis man blev gjort opmærksom på, at der er ventetid, hvis de er bagud med tiden.	Godt
30	Jeg var indlagt på Randers Central Sygehus, hvor der blev taget en del undersøgelser, som, jeg syntes, var overflødige, da det var mine nyretal, der var høje. Da kom der en læge ind til mig og sagde, at de kludderhoveder her, det kan de ikke finde ud af, så han ville ringe ud på andet sygehus, om jeg kunne komme der ud. Han kom tilbage og sagde, at jeg skulle møde [nogle dage senere]. Det var jeg meget glad for.	Virkelig godt
32	Blev ikke informeret om den LANGE ventetid.	Godt
33	På grund af strejke blandt sygeplejersker blev besøget udsat i mange måneder.	Godt
36	Jeg var blot indkaldt til ét-års-kontrol efter nyredonation, hvorfor de følgende spørgsmål ikke alle	Virkelig godt

passer på min situation.

✎	41	Følte mig tryk og velkommen af hele personalet.	Virkelig godt
✎	44	Det er efterhånden seks år siden, men jeg husker det, som at jeg blev hjulpet gennem det, stille og roligt. Det huskes i hvert fald ikke som en dårlig oplevelse.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	45	Jeg har altid fået en god behandling af alle på afdelingen.	Godt
✎	46	Både godt og dårlig. Var lige flyttet, da jeg modtog første indkaldelse. Af anden årsag modtog jeg ikke min post. Jeg kontaktede afdelingen og fik besked om, at jeg måtte blive henvist på ny og måtte ENDNU en gang vente flere måneder på en indkaldelse (trods min forklaring angående udeblivelse, da jeg af anden årsag IKKE havde modtaget indkaldelserne).	Godt
✎	48	Nej. Det er 13 år siden.	Virkelig godt
✎	53	Mit forløb var lidt hektisk [i foråret], hvor jeg [blev opereret]. Har herefter besøgt jer i en fast tur-nus. Har det godt. I passer jo på mig.	Godt
✎	55	Jeg blev ikke informeret om ventetiden.	Godt
✎	59	Kan IKKE huske mit første besøg nøjagtigt, da det skete for [mange år siden].	Godt

ID Kommentarer - Nyre medicinsk Dagafsnit C

Samlet indtryk

✎	5	Ventetiden følte lang på grund af migræneanfald.	Det kan jeg ikke vurdere
---	---	--	--------------------------

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit





Samlet indtryk

✎	1	Ventetiden er rimelig kort, men der er ingen orientering.	Virkelig godt
---	---	---	---------------

Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hæmodialyseambulatoriet	Samlet indtryk
3	Ja, der var straks personale, som præsenterede sig og gav mig en fin information.	Godt
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
6	Lidt instruktion i blodtrykstagnning manglede.	Godt
7	Jeg blev godt modtaget af såvel sekretær, sygeplejerske og læge.	Godt
9	Når det ikke går igennem maskinen til sygesikringskortet er det meget upersonligt, i forhold til, hvor meget et besøg hos jer berører en personligt og alvorligt. Derfor er der brug for at føle sig i gode hænder fra starten af.	Godt
11	Flinkt personale.	Godt
12	God information om den undersøgelse jeg skulle have foretaget. Venlig behandling af medarbejdere.	Virkelig godt
14	For lang ventetid fra hjemmet til modtagelsen.	Virkelig godt
17	Meget upersonligt!	Godt
22	Nogle få gange kunne det føles som om, man blev lidt glemt og der gik meget tid med at vente.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Hvorfor kom du ikke før? Fordi jeg ikke regnede med, at I kunne hjælpe mig, hvilket viste sig at være tilfældet.	Intet svar
24	Det er godt med kort scanning, når man kommer. Men informationen på skærmen kunne måske være bedre, såsom evt. ventetid.	Godt
29	Jeg synes, at hele forløbet på ambulatorium C er blevet betydelig bedre og meget hurtigere end tidligere, så jeg er fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
36	Personen ved skranken var optaget af andre ting på computeren, hvorfor jeg måtte stå og føle mig nedprioriteret en tid, men derefter var kontakten ok.	Virkelig godt
51	Jeg møder med patientbefordring kan ventetiden derfor variere fra gang til gang, hvilket jeg selvfølgelig accepterer.	Godt
53	Den er fin. Sygeplejerske NN er jo en trofast hjælp, der svarer på alt eller kan henvise en til rette person.	Godt




	56	Modtagelsen er fin nok, men ikke når min sagsmappe ikke bliver sendt videre i systemet, og ventetiden derfor bliver unødigt lang.	Godt
	58	Altid smilende og venligt personale.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Dagafsnit C		Samlet indtryk
	2	Der var styr på alt, og der var to sygeplejersker, som altid var der, hvis der var spørgsmål, eller andet.	Godt
	5	Venlighed.	Det kan jeg ikke vurdere

Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hæmodialyseambulatoriet	Håndtering af fejl
1	Personalet glemte at give mig det blod, jeg skulle have]. Jeg blev sendt hjem uden at kunne tage vare på mig selv. Min familie var ved mig og kontaktede læge. Kunne ikke få liggende transport, trods jeg var nyopereret og der er [mange kilometer] mellem hospitalet og mit hjem.	Godt
3	Ved anlæggelse af en fistel, skete der et fejlsnit i [en nerve], hvilket medvirkede til stærke smerter i ca. 3½ måned og påvirkning af [andre dele], som er ret ufølsomme.	Godt
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Håndtering af fejl
1	Tre gange blev der IKKE ringet om ændring i medicin på grund af forhøjede medicinverdier i blodet. Dette på trods af, at det blev lovet.	Dårligt
12	Første nyrebiopsi var ikke god nok til, at der kunne laves en korrekt diagnose af sygdommen.	Godt
20	Jeg blev sendt hjem med besked om, at der intet var galt. Otte dage senere fik jeg et brev, der fortalte, at der alligevel var noget, og at jeg skulle komme igen til en ny undersøgelse.	Godt
21	Jeg har én gang haft kontakt til en anden læge end min faste læge. Hun havde slet ikke sat sig ind i min journal, da jeg kom ind til hende, så hun brugte de første fem minutter til at læse den igennem. Efter den oplevelse har jeg været inde ved den samme læge hver gang, og jeg har kun positivt at sige.	Godt
34	Fik at vide, jeg skulle have en slags medicin. Var dog noget andet, der blev udskrevet.	Godt
35	Tit får jeg forskellig medicin, hver gang ny medicin. På grund af ny medicin får jeg bivirkninger i lang tid. Derfor synes jeg, I er i gang med at prøve medicin af på mig.	Intet svar
36	Pga. enkelte tvivlsspørgsmål ønskede sygeplejersken, der stod for kontrol-spørgsmålene, at jeg skulle tilses af en læge, men lægen var ikke informeret herom, hvorfor der opstod forvirring og en lidt ubehagelig situation, idet det jo var sygeplejersken og ikke jeg, der havde bedt om lægens vurdering.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Et døgn urinprøve, som måtte tages om.	Godt
40	Personalet glemte, at der skulle tages blodprøver, hvilket gav uventet lang ventetid.	Godt
41	Havde ikke fået besked på, at min behandling var afsluttet, dvs. at jeg kom langvejs fra (indkaldt på mit kort) uden undersøgelse.	Intet svar
46	Der var en enkelt gang, jeg manglede at få taget nogle blodprøver, så der var nogle svar, jeg ikke kunne få før næste besøg. Jeg blev screenet for nogle sjældne allergier/sygdomme, som jeg ikke anede, hvad egentlig var og var på flere besøg, før jeg fik svar. Måtte selv spørge efter svarene til	Intet svar





sidst.

- | | | | |
|---|----|---|------------|
|  | 56 | Skulle møde klokken 9.00, hvilket jeg gjorde og blev skrevet ind. Klokken 11.30 henvendte jeg mig igen ved skranken, og spurgte, om jeg var blevet glemt. Her sagde man, at jeg ikke havde meldt mig, men opdagede, at min sagsmappe ikke var blevet sendt videre. Så kom der gang i sagerne, men mit blodtryk var helt oppe i det røde felt og kunne ikke bruges, så jeg blev sendt hjem igen med en ny tid. Surt at bruge en hel formiddag på ingenting. | Intet svar |
|  | 57 | Har på sengeafsnit C fået udleveret blodsukkerapparat/måler, lancet og strips. Har også fået at vide, at jeg selv skal skaffe lancetter og strips. Ved henvendelse på apotek får jeg at vide, at det har man ikke der, men at man skal henvende sig til egen læge, der så ansøger kommunen om bevilling til at købe. Da jeg ikke kan vente så længe på den bevilling, må jeg selv købe. Skal fire gange daglig (50 styk koster 450 kr.). Er man ked af at sige det, kan der laves en skriftlig information som udleveres med måler. | Intet svar |
|  | 60 | Kendte ikke min sag. | Dårligt |

Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
3	Jeg skal på en udlandsrejse, og er i den forbindelse sendt videre til en anden afdeling med henblik på vaccinations-information. Det virker godt og trygt, at der blev taget hånd om det, ved min forespørgsel vedrørende hvordan jeg skal forholde mig med min vaccination kontra min sygdom/medicin.	Virkelig godt
5	Ny læge hver gang og det er meget frustrerende. Fik tildelt kontaktsygeplejerske, men har oplevet flere forskellige sygeplejersker sidenhen - frustrerende.	Godt
7	Jeg har indtrykket af, at der bliver fulgt godt op på min situation, både ved personlige besøg og ved telefonisk henvendelse.	Godt
9	Jeg er desværre en gammel rotte inden for deres behandling og derfor styrer jeg selv meget, hvad der skal ske og hvem jeg taler med.	Godt
17	En enkelt gang ventede jeg [i længere tid] på at komme ind til lægen. Da jeg henvendte mig og sagde, at nu tog jeg hjem, så gik der [kort tid], så kom der en læge fra en afdeling, og vedkommende vidste naturligvis intet om mig.	Godt
18	Fint, at jeg selv får lov til at måle mit blodtryk.	Godt
19	Jeg skulle komme to dage i træk. Første dag for at få "monteret" en døgnblodtryksmåler. Anden dag for at få den af. Jeg ventede næsten en time på andendagen, hvorefter jeg gik til receptionen for selv at afmontere og aflevere apparatet. Der var ingen grund til at vente så længe på så lidt.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Ved at det er den læge, der har fulgt og behandlet mig igennem min indlæggelse og sygdomsforløb og dermed kender mig bedst og min sygdom, giver det klart en tryghed, og det er godt og rart, at man ikke skal til at starte forfra. Så det kan anbefales.	Virkelig godt
29	Jeg er fuldt ud tilfreds, og føler mig meget tryk ved at være tilknyttet afdeling C.	Virkelig godt
41	Blev godt og venligt behandlet af alle.	Virkelig godt
42	Kunne ønske, at der kun var én læge plus sygeplejerske til at følge hver enkelt person.	Godt
44	Kunne godt tænke mig, at alle svar på blodprøver var sendt til lægen, når jeg er til lægesamtalen.	Det kan jeg ikke vurdere
45	Jeg har altid kunnet ringe til afdelingen, hvis der var noget, jeg har været i tvivl om mellem de forskellige undersøgelser.	Godt
49	Stor forvirring angående blodprøver.	Dårligt
50	Flinke folk!	Godt

	53	Jeg er opereret flere gange på Skejby og har altid haft besøg af lægerne fra [anden afdeling], hvor der bliver taget prøver af min nyre, så alt var ok. Det virker for mig betryggende.	Godt
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Dagafsnit C		Samlet indtryk
	2	Der var tjek på det hele. Da jeg skulle over til blodprøvetagning, kom jeg hurtigt til.	Godt
	3	Jeg har besøgt ambulatoriet [nogle] gange. Lidt forvirrende med forskellige læger, men sidst blev jeg koblet til én bestemt læge, som jeg fremover skal snakke med. Det er jeg MEGET tilfreds med.	Virkelig godt
	5	Er ikke færdigbehandlet.	Det kan jeg ikke vurdere

Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
7	Kan altid henvende mig telefonisk til ambulatoriet.	Godt
18	Jeg fik ikke en ny tid!	Godt
25	Det kan godt være svært en fredag eller lørdag at modtage brev fra jer, om at man skal sættes op i tabletter, efter man har været til kontrol hos jer men ikke har muligheden for at få forbindelse til jer før mandag, så man kan få en forklaring yderligere på det, hvorfor og så videre.	Virkelig godt
29	Jeg har i en periode været meget dårlig og føler mig derfor mindre tryk, men jeg ved også, at jeg altid kan ringe/kontakte afdelingen, hvis jeg har behov for det.	Virkelig godt
31	Min læge får ikke altid resultaterne fra undersøgelserne.	Godt
41	Ros til alle.	Virkelig godt
46	Har ikke fået præcis besked om, hvad det egentlig er, jeg fejler. Dette er dog også selvforskyldt. Han skulle lave en [prøve]. Da disse tal ikke er stigende men konstant lidt for høje, fik jeg besked om, at dette ikke ville have nogen behandlingskonsekvens lige nu, og jeg så derfor ingen grund til at tage prøven lige nu. Går til kontrol hos egen læge, der skal henvise mig, hvis tallene begynder at være stigende.	Godt
53	Jeg har altid følt mig tryk, da I nok skal ringe/skrive, hvis der er problemer med mine tal.	Godt
55	Synes der er al for lidt information om livsstil. Dog skal afdelingen have al den ros for at svare på spørgsmål, hvis man er i tvivl om noget.	Godt
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Dagafsnit C	Samlet indtryk
1	Det er bestemt et sted, jeg er glad for at komme.	Virkelig godt
2	Alt fungerede godt, alle var søde og rare. Et behageligt sted at komme.	Godt

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.

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.