

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk Afdeling, Holstebro  
Hospitalsenheden Vest**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	88
	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:	415
Besvarelser fra afdelingens patienter:	288
Afdelingens svarprocent:	69%

### **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.<sup>1</sup>

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).

---

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



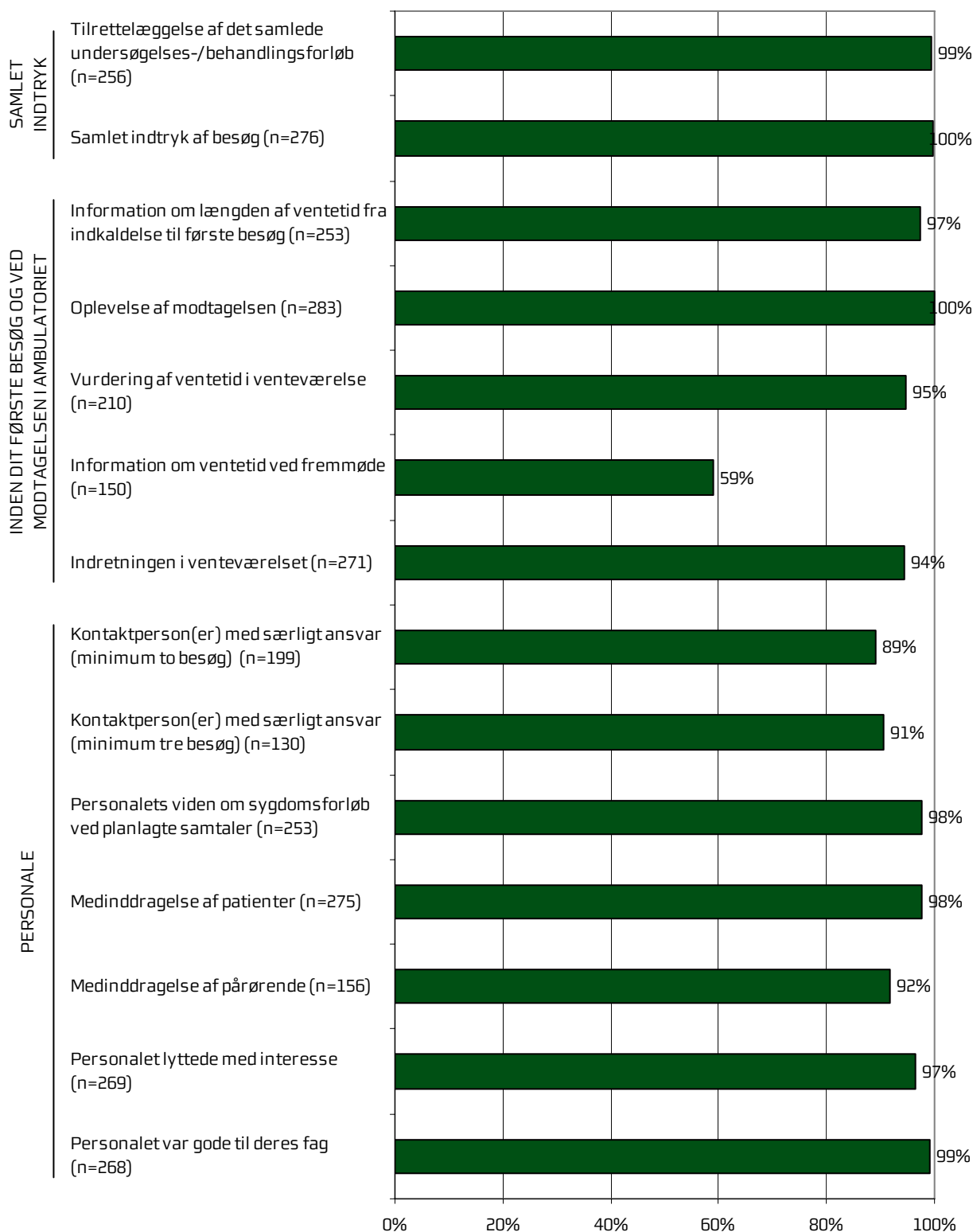


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

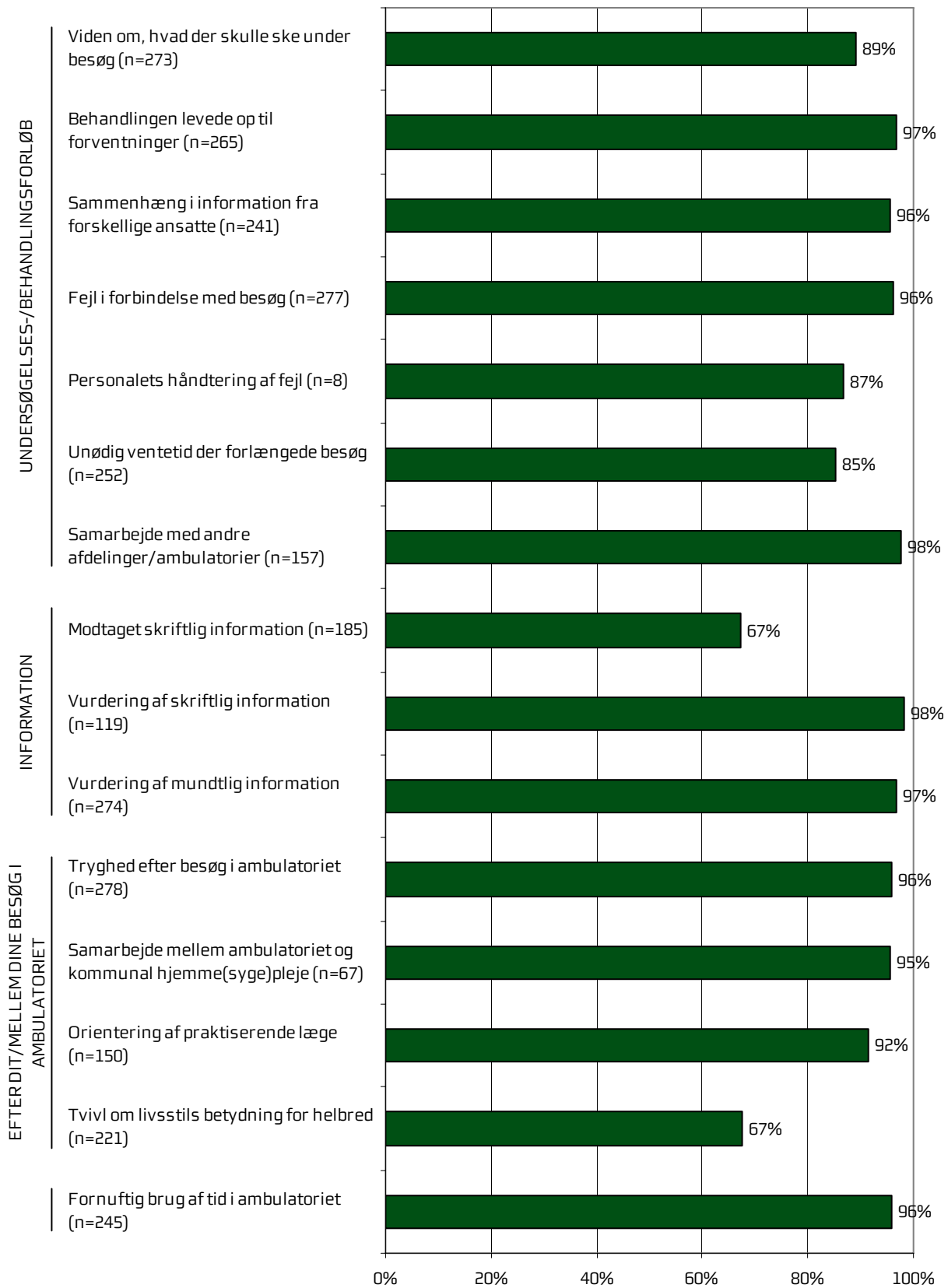
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

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

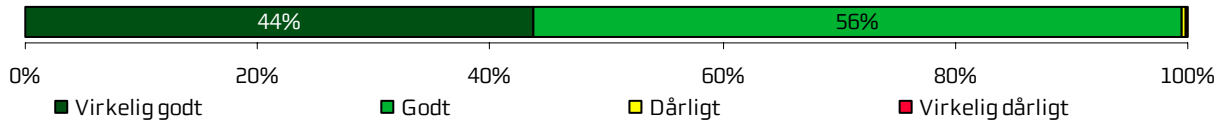
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

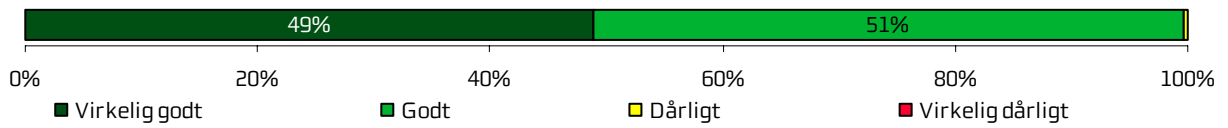
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=256)



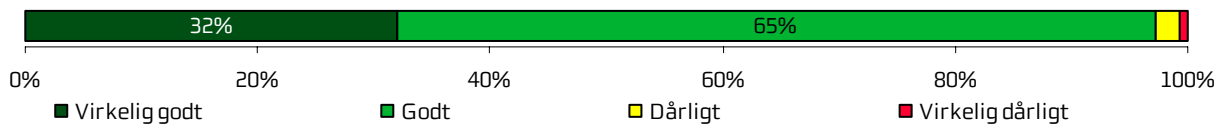
Samlet indtryk af besøg (n=276)



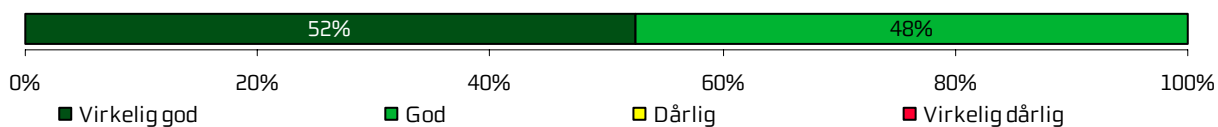
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	98 %	98 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	98 %	99 %	95 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

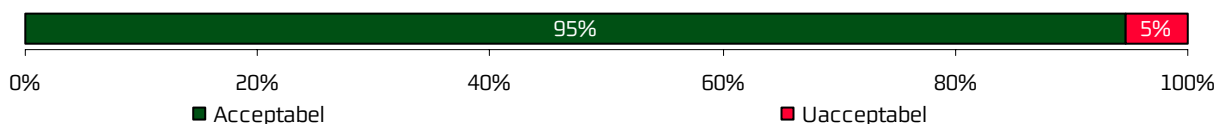
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=253)



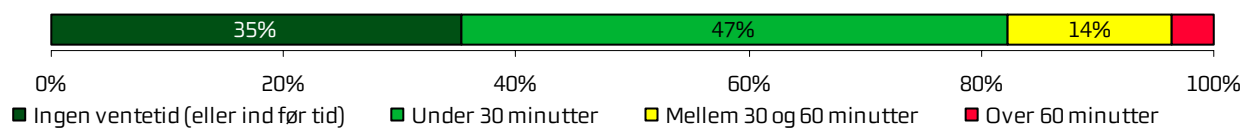
Oplevelse af modtagelsen (n=283)



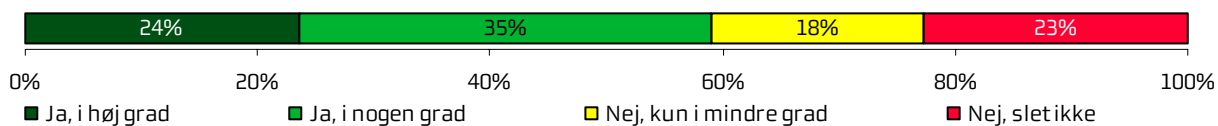
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=210)



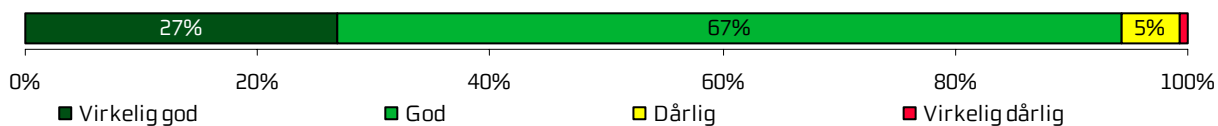
Længde af ventetid i venteværelse (n=273)



Information om ventetid ved fremmøde (n=150)



Indretningen i venteværelset (n=271)

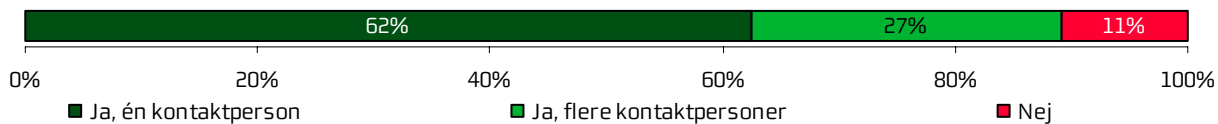




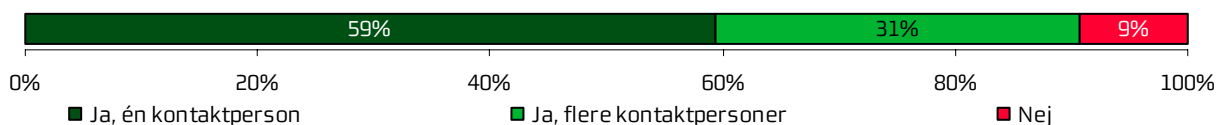
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	99 %	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	98 % *	89 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		59 %	46 %	60 %	35 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		94 %	88 %	96 %	79 %	89 %

## Personale

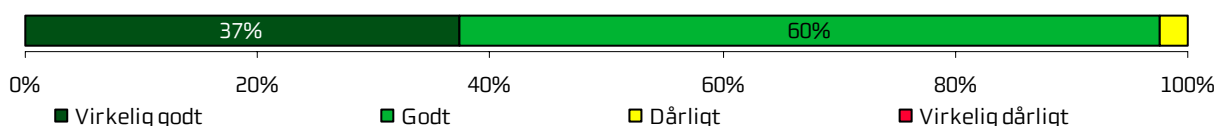
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=199)



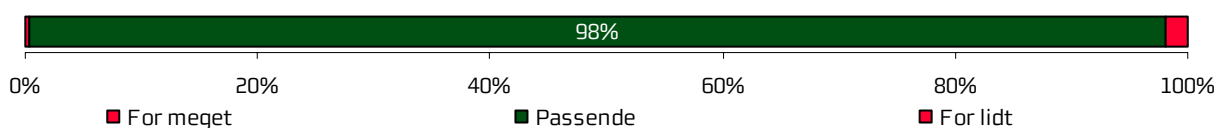
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=130)



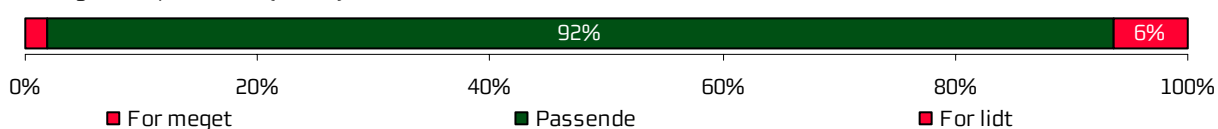
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=253)



Medinddragelse af patienter (n=275)



Medinddragelse af pårørende (n=156)



Personalet lyttede med interesse (n=269)



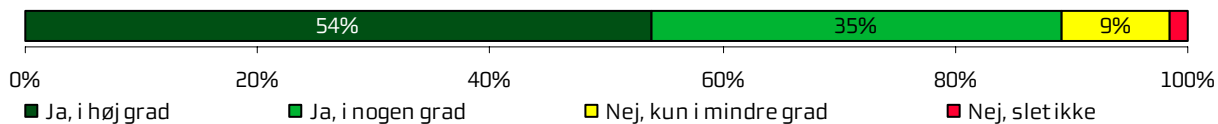
Personalet var gode til deres fag (n=268)



	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)		89 %	82 %	93 %	70 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		91 %	-	96 %	72 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	96 %	97 %	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		98 %	93 %	97 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	92 %	96 % *	84 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	98 %	99 % *	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 %	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

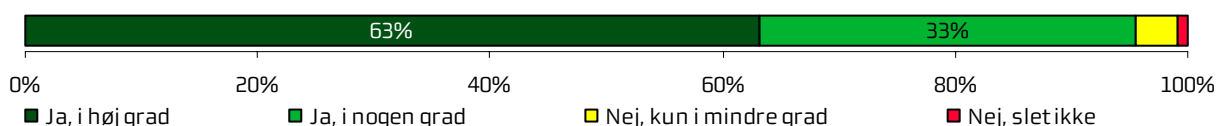
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=273)



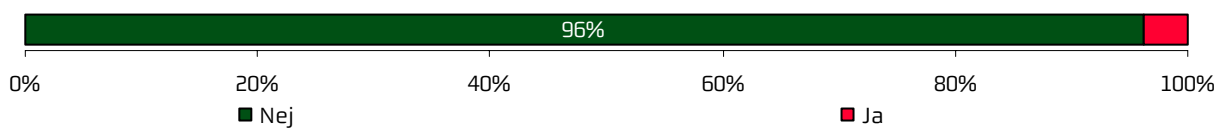
Behandlingen levede op til forventninger (n=265)



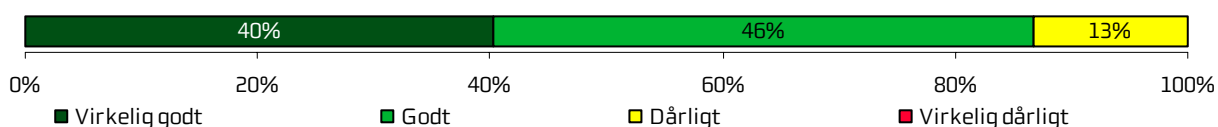
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=241)



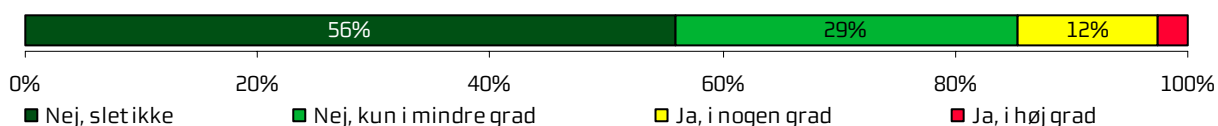
Fejl i forbindelse med besøg (n=277)



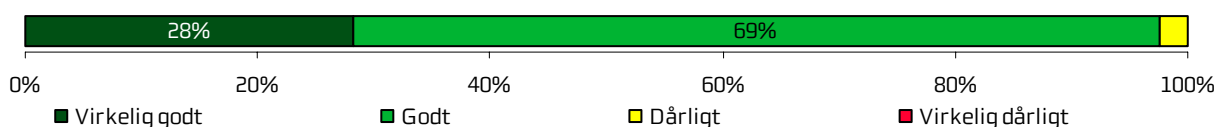
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=252)



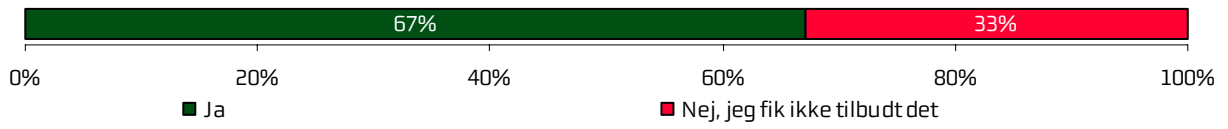
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=157)



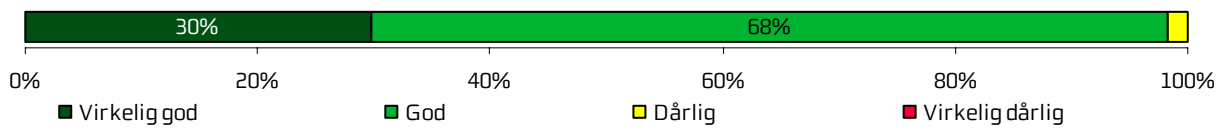
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	94 %	95 % *	81 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	96 %	97 %	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	95 %	98 % *	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	99 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		87 %	-	84 %	53 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		85 %	84 %	98 % *	85 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		98 %	94 %	98 %	90 %	94 %

## Information

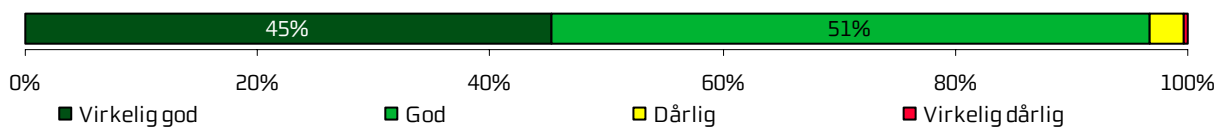
Modtaget skriftlig information (n=185)



Vurdering af skriftlig information (n=119)



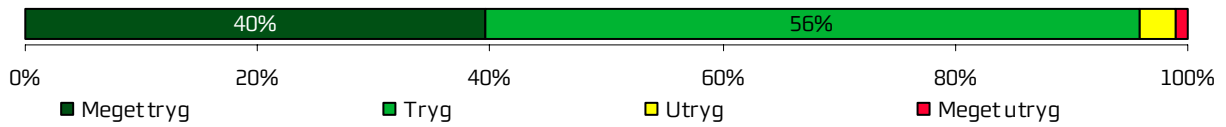
Vurdering af mundtlig information (n=274)



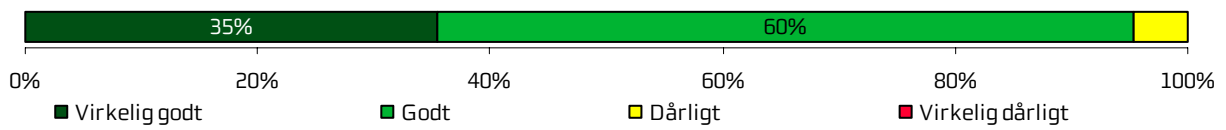
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	83 % *	65 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	97 %	99 % *	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

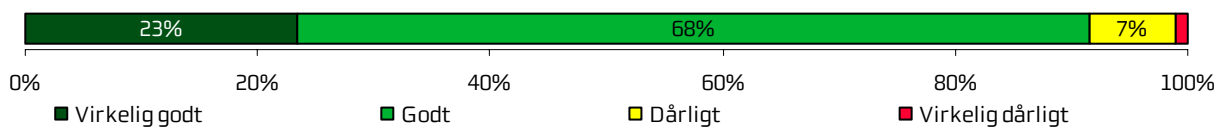
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=278)



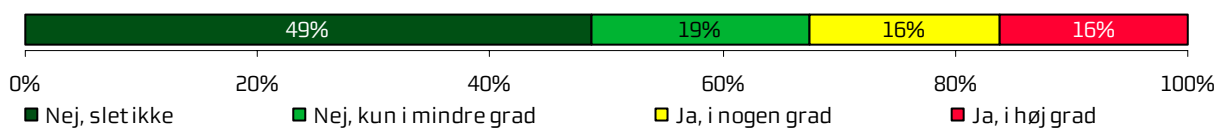
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=67)



Orientering af praktiserende læge (n=150)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=221)

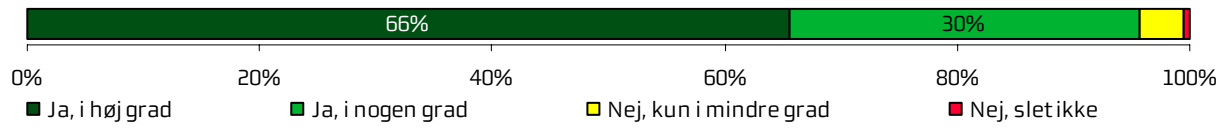




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	97 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	98 %	99 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	88 %	95 %	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	73 %	86 % *	69 %	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=245)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	95 %	99 % *	96 %	97 %



## 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](http://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](http://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](http://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](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

## PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>	
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbet.: &gt;&gt;lbm&lt;&lt;

## INFORMATION

25. 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 27 Gå til spørgsmål 27	
26. 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"/>
27. 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

28. 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"/>		
29. 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"/>
30. 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"/>	



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

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	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"/>
34. 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"/>	
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](http://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](http://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](mailto: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) 69 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	69%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	56%	56%
Kvinde	44%	44%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	2%	3%
20-39 år	4%	9%
40-59 år	26%	30%
60-79 år	52%	44%
80- år	16%	15%

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**

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

<sup>2</sup> 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	288		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	160		56%	
Kvinde	128		44%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	6		2%	
20-39 år	12		4%	
40-59 år	76		26%	
60-79 år	149		52%	
80- år	45		16%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	253		93%	
Pårørende	19		7%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	267		96%	
Ikke dansk	11		4%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	18		6%	
Dialyseafsnittet	16		6%	
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	72		25%	
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	38		13%	
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	44		15%	
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	26		9%	
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	74		26%	

**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	44	56	0	0	256	21
<b>Køn</b>						
Mand	44	55	1	0	144	7
Kvinde	43	57	0	0	112	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	43	46	11	0	9	2
40-59 år	35	64	0	1	74	1
60-79 år	48	52	0	0	132	10
80- år	49	51	0	0	37	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	54	0	0	232	17
Pårørende	30	70	0	0	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	56	0	0	243	20
Ikke dansk	42	58	0	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	53	47	0	0	15	3
Dialyseafsnittet	31	69	0	0	13	1
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	55	45	0	0	69	2
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	41	59	0	0	29	4
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	31	67	3	0	39	3
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	46	50	0	4	24	2
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	40	60	0	0	67	6

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	49	51	0	0	276
<b>Køn</b>					
Mand	54	45	1	0	151
Kvinde	42	58	0	0	125
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	8	92	0	0	6
20-39 år	35	56	9	0	11
40-59 år	47	53	0	0	74
60-79 år	54	46	0	0	143
80- år	43	57	0	0	42
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	48	0	0	248
Pårørende	30	70	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	50	0	0	262
Ikke dansk	38	62	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	56	44	0	0	18
Dialyseafsnittet	33	67	0	0	15
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	63	37	0	0	70
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	45	55	0	0	33
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	31	67	2	0	42
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	56	44	0	0	25
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	48	52	0	0	73

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	65	2	1	253	24
<b>Køn</b>						
Mand	31	65	3	0	144	9
Kvinde	33	65	0	2	109	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	11	63	27	0	5	1
20-39 år	18	82	0	0	10	1
40-59 år	28	72	1	0	68	5
60-79 år	36	61	2	1	128	15
80- år	33	64	3	0	42	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	65	2	1	224	22
Pårørende	18	77	6	0	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	66	2	1	238	22
Ikke dansk	43	57	0	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	33	60	0	7	15	3
Dialyseafsnittet	36	57	7	0	14	1
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	46	54	0	0	63	6
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	30	70	0	0	33	0
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	21	77	3	0	39	4
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	21	71	8	0	24	2
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	28	69	3	0	65	8

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	48	0	0	283
<b>Køn</b>					
Mand	53	47	0	0	155
Kvinde	52	48	0	0	128
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	48	52	0	0	6
20-39 år	44	56	0	0	11
40-59 år	47	53	0	0	76
60-79 år	56	44	0	0	146
80- år	53	47	0	0	44
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	46	0	0	253
Pårørende	36	64	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	47	0	0	267
Ikke dansk	45	55	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	56	44	0	0	18
Dialyseafsnittet	47	53	0	0	15
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	69	31	0	0	71
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	54	46	0	0	35
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	48	52	0	0	44
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	35	65	0	0	26
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	43	57	0	0	74



**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	95	5	210	69
<b>Køn</b>				
Mand	97	3	108	44
Kvinde	92	8	102	25
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	74	26	5	1
20-39 år	91	9	10	1
40-59 år	99	1	58	18
60-79 år	93	7	103	41
80- år	97	3	34	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	94	6	183	66
Pårørende	95	5	17	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	95	5	195	68
Ikke dansk	88	12	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	93	7	14	4
Dialyseafsnittet	93	7	14	1
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	92	8	50	18
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	94	6	18	17
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	94	6	33	11
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	88	12	17	9
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	98	2	64	9

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	35	47	14	4	273	5
<b>Køn</b>						
Mand	40	43	14	3	149	3
Kvinde	30	52	14	5	124	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	10	60	0	30	5	1
20-39 år	8	55	28	8	11	0
40-59 år	33	54	10	3	73	3
60-79 år	39	41	17	3	144	0
80- år	36	51	10	3	40	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	45	15	4	247	2
Pårørende	24	52	18	6	16	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	46	14	3	258	4
Ikke dansk	9	47	25	20	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	39	56	0	6	18	0
Dialyseafsnittet	8	83	0	8	12	2
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	37	35	22	6	68	0
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	71	26	3	0	34	1
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	33	45	19	2	42	2
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	54	38	8	0	26	0
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	23	56	18	3	73	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	24	35	18	23	150	24
<b>Køn</b>						
Mand	24	45	14	17	78	11
Kvinde	23	24	23	29	72	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	34	15	10	41	9	1
40-59 år	19	36	26	19	43	8
60-79 år	22	37	16	25	71	11
80- år	36	34	16	14	23	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	39	17	23	130	22
Pårørende	42	17	8	33	12	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	36	16	24	138	22
Ikke dansk	22	45	16	16	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	0	36	27	36	11	0
Dialyseafsnittet	42	25	8	25	12	2
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	29	39	21	11	38	5
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	38	0	13	50	8	2
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	33	33	17	17	24	6
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	11	44	22	22	9	3
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	19	40	17	25	48	6

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	27	67	5	1	271	7
<b>Køn</b>						
Mand	30	64	5	1	148	4
Kvinde	23	72	5	1	123	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	92	0	8	6	0
20-39 år	8	83	9	0	11	0
40-59 år	26	66	8	1	70	5
60-79 år	29	66	4	1	141	2
80- år	29	69	2	0	43	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	67	6	0	243	7
Pårørende	22	72	0	6	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	66	5	1	256	6
Ikke dansk	9	91	0	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	18	71	12	0	17	1
Dialyseafsnittet	36	57	0	7	14	1
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	43	54	3	0	67	1
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	12	85	3	0	33	2
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	12	78	10	0	41	1
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	12	69	12	8	26	0
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	30	67	3	0	73	1

**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	62	27	11	199
<b>Køn</b>				
Mand	64	26	11	113
Kvinde	61	28	11	86
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	66	21	13	8
40-59 år	50	34	16	55
60-79 år	69	23	7	104
80- år	60	26	14	30
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	62	26	11	178
Pårørende	77	23	0	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	63	26	11	190
Ikke dansk	57	43	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	62	15	23	13
Dialyseafsnittet	38	46	15	13
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	60	33	7	60
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	67	33	0	15
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	79	11	11	19
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	88	13	0	16
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	62	25	13	63

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	59	31	9	130
<b>Køn</b>				
Mand	64	26	10	75
Kvinde	53	39	8	55
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	48	41	11	38
60-79 år	67	28	5	66
80- år	60	25	16	20
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	61	29	10	117
Pårørende	56	44	0	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	30	10	127
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	-	-	-	3
Dialyseafsnittet	38	46	15	13
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	62	31	7	45
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	88	13	0	8
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	71	29	0	7
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	85	15	0	13
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	54	32	15	41

**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	37	60	2	0	253	28
<b>Køn</b>						
Mand	40	57	3	0	143	11
Kvinde	34	65	1	0	110	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	65	0	0	5	1
20-39 år	33	44	23	0	11	0
40-59 år	32	68	0	0	70	5
60-79 år	42	55	3	0	128	17
80- år	33	67	0	0	39	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	60	3	0	226	25
Pårørende	27	73	0	0	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	59	3	0	238	27
Ikke dansk	19	81	0	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	71	24	6	0	17	1
Dialyseafsnittet	36	64	0	0	14	1
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	51	48	1	0	67	2
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	32	68	0	0	28	7
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	23	75	3	0	40	4
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	33	62	5	0	21	5
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	24	73	3	0	66	8

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	98	2	275
<b>Køn</b>				
Mand	1	98	1	153
Kvinde	0	97	3	122
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	6
20-39 år	0	91	9	11
40-59 år	1	97	2	75
60-79 år	0	99	1	140
80- år	0	97	3	43
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	98	2	245
Pårørende	0	94	6	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	98	2	259
Ikke dansk	0	100	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	0	100	0	18
Dialyseafsnittet	0	100	0	15
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	0	100	0	67
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	0	97	3	34
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	2	95	2	44
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	0	100	0	24
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	0	96	4	73



**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	92	6	156	124
<b>Køn</b>					
Mand	2	91	7	89	64
Kvinde	1	93	5	67	60
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	5	1
20-39 år	13	74	13	8	3
40-59 år	0	97	3	40	36
60-79 år	3	92	6	75	68
80- år	0	89	11	28	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	2	95	4	128	122
Pårørende	5	70	25	17	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	92	7	144	120
Ikke dansk	14	86	0	8	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	0	100	0	8	10
Dialyseafsnittet	0	80	20	15	0
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	4	94	2	49	21
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	0	93	7	15	20
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	0	95	5	22	21
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	0	92	8	12	14
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	3	89	9	35	38

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	71	26	3	0	269	12
<b>Køn</b>						
Mand	71	26	3	1	147	6
Kvinde	71	25	3	0	122	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	71	8	0	20	6	0
20-39 år	62	16	21	0	10	1
40-59 år	70	29	2	0	75	1
60-79 år	76	20	4	0	136	8
80- år	58	42	0	0	42	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	22	3	0	239	12
Pårørende	25	64	5	5	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	26	3	0	255	10
Ikke dansk	76	24	0	0	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	78	22	0	0	18	0
Dialyseafsnittet	47	47	7	0	15	0
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	86	14	0	0	69	0
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	66	28	6	0	32	3
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	65	28	5	2	43	1
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	77	23	0	0	22	4
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	66	30	4	0	70	4

**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	81	18	0	0	268	15
<b>Køn</b>						
Mand	83	16	1	1	148	7
Kvinde	79	21	0	0	120	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	37	43	0	20	6	0
20-39 år	66	25	9	0	11	0
40-59 år	82	18	0	0	75	1
60-79 år	83	17	0	0	135	11
80- år	83	17	0	0	41	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	83	17	0	0	240	13
Pårørende	59	36	0	6	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	82	17	0	0	253	14
Ikke dansk	48	52	0	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	78	22	0	0	18	0
Dialyseafsnittet	87	13	0	0	15	0
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	86	14	0	0	69	2
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	87	13	0	0	30	5
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	70	26	2	2	43	1
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	83	17	0	0	24	2
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	81	19	0	0	69	5

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	54	35	9	1	273	7
<b>Køn</b>						
Mand	49	39	12	1	149	5
Kvinde	61	30	6	3	124	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	19	60	20	0	6	0
20-39 år	44	34	10	12	11	0
40-59 år	54	30	15	1	75	1
60-79 år	56	40	4	1	140	4
80- år	55	26	18	2	41	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	34	9	1	243	7
Pårørende	31	53	16	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	35	9	1	257	7
Ikke dansk	31	49	20	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	50	39	11	0	18	0
Dialyseafsnittet	47	33	20	0	15	0
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	72	25	0	3	69	1
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	44	41	9	6	34	1
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	35	40	26	0	43	1
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	48	35	13	4	23	2
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	56	38	6	0	71	2

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	31	3	1	265	15
<b>Køn</b>						
Mand	68	28	3	1	143	10
Kvinde	63	34	2	0	122	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	27	52	20	0	6	0
20-39 år	58	20	11	10	10	0
40-59 år	64	34	1	1	73	3
60-79 år	69	28	2	0	135	10
80- år	63	34	3	0	41	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	29	2	1	235	15
Pårørende	37	53	10	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	30	3	1	250	15
Ikke dansk	42	58	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	76	24	0	0	17	1
Dialyseafsnittet	43	57	0	0	14	1
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	74	24	3	0	68	2
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	55	42	3	0	33	2
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	54	41	2	2	41	2
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	60	35	0	5	20	6
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	71	25	4	0	72	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	33	4	1	241	37
<b>Køn</b>						
Mand	64	32	2	2	130	20
Kvinde	62	33	5	0	111	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	64	0	21	15	7	4
40-59 år	60	38	3	0	67	9
60-79 år	65	32	2	1	128	15
80- år	62	31	6	0	35	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	30	3	1	214	35
Pårørende	30	64	6	0	16	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	33	3	1	227	35
Ikke dansk	51	37	11	0	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	86	7	7	0	14	4
Dialyseafsnittet	50	50	0	0	14	1
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	73	25	2	0	64	4
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	50	43	7	0	28	7
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	54	35	8	3	37	6
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	68	32	0	0	19	7
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	58	38	2	2	65	8

**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	96	4	277
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	151
Kvinde	96	4	126
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	81	19	6
20-39 år	91	9	11
40-59 år	96	4	75
60-79 år	97	3	142
80- år	95	5	43
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	96	4	248
Pårørende	95	5	18
<b>Modersmål</b>			
Dansk	96	4	261
Ikke dansk	89	11	11
<b>Afsnitsnavn</b>			
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	100	0	18
Dialyseafsnittet	100	0	14
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	96	4	68
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	97	3	34
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	93	7	44
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	96	4	26
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	96	4	73

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	40	46	13	0	8	2
<b>Køn</b>						
Mand	22	59	19	0	5	1
Kvinde	-	-	-	-	3	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	53	15	0	7	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	55	16	0	7	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	-	-	-	-	0	0
Dialyseafsnittet	-	-	-	-	0	0
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	-	-	-	-	3	0
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	-	-	-	-	0	1
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	-	-	-	-	2	1
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	-	-	-	-	1	0
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	-	-	-	-	2	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	56	29	12	3	252	23
<b>Køn</b>						
Mand	60	25	13	2	139	11
Kvinde	51	35	11	3	113	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	3
20-39 år	61	12	19	8	11	0
40-59 år	54	27	14	5	70	4
60-79 år	59	28	12	0	130	13
80- år	50	38	7	5	38	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	26	13	3	227	19
Pårørende	30	63	7	0	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	30	12	2	241	18
Ikke dansk	61	39	0	0	7	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	73	13	13	0	15	2
Dialyseafsnittet	15	69	15	0	13	1
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	52	34	10	5	62	6
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	69	26	3	3	35	0
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	44	29	24	2	41	2
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	61	17	13	9	23	3
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	62	27	10	2	63	9

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	28	69	2	0	157	50
<b>Køn</b>						
Mand	29	68	3	0	91	23
Kvinde	27	72	1	0	66	27
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	42	42	16	0	7	1
40-59 år	23	77	0	0	45	11
60-79 år	35	63	2	0	78	30
80- år	13	87	0	0	25	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	69	3	0	136	49
Pårørende	15	85	0	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	70	3	0	148	49
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	43	43	14	0	7	5
Dialyseafsnittet	21	79	0	0	14	0
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	47	51	2	0	47	8
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	29	71	0	0	14	10
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	19	81	0	0	26	4
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	44	56	0	0	9	10
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	13	85	3	0	40	13

**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	67	33	185	80
<b>Køn</b>				
Mand	68	32	103	42
Kvinde	66	34	82	38
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	45	55	5	1
20-39 år	52	48	10	1
40-59 år	72	28	51	23
60-79 år	72	28	93	43
80- år	52	48	26	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	31	162	76
Pårørende	51	49	16	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	31	175	76
Ikke dansk	40	60	8	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	67	33	12	6
Dialyseafsnittet	73	27	15	0
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	77	23	43	21
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	56	44	18	15
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	65	35	26	15
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	86	14	21	4
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	60	40	50	19

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	68	2	0	119	4
<b>Køn</b>						
Mand	24	72	3	0	65	3
Kvinde	37	63	0	0	54	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	25	75	0	0	35	1
60-79 år	33	65	2	0	64	0
80- år	30	70	0	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	67	1	0	108	4
Pårørende	16	70	14	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	67	2	0	115	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	38	63	0	0	8	0
Dialyseafsnittet	9	82	9	0	11	0
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	23	77	0	0	30	1
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	44	56	0	0	9	0
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	38	56	6	0	16	1
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	38	63	0	0	16	2
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	31	69	0	0	29	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	45	51	3	0	274
<b>Køn</b>					
Mand	47	50	3	1	152
Kvinde	43	54	3	0	122
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	48	52	0	0	6
20-39 år	25	41	24	10	11
40-59 år	40	59	1	0	73
60-79 år	51	48	1	0	143
80- år	39	53	8	0	41
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	51	3	0	248
Pårørende	30	65	5	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	51	3	0	261
Ikke dansk	27	73	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	56	38	6	0	16
Dialyseafsnittet	33	60	7	0	15
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	53	47	0	0	70
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	50	47	3	0	34
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	37	58	5	0	43
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	35	65	0	0	26
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	41	54	3	1	70

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	40	56	3	1	278
<b>Køn</b>					
Mand	44	53	2	1	153
Kvinde	33	61	4	2	125
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	27	73	0	0	6
20-39 år	27	39	25	9	11
40-59 år	42	56	2	0	73
60-79 år	43	55	1	1	145
80- år	28	65	5	2	43
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	55	3	1	250
Pårørende	21	69	11	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	56	3	1	264
Ikke dansk	27	73	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	59	35	6	0	17
Dialyseafsnittet	33	60	7	0	15
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	39	61	0	0	70
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	38	59	0	3	34
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	30	61	5	5	44
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	31	65	4	0	26
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	42	54	4	0	72

**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	35	60	5	0	67	18	182
<b>Køn</b>							
Mand	38	55	7	0	41	13	92
Kvinde	31	69	0	0	26	5	90
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	5
20-39 år	-	-	-	-	2	0	9
40-59 år	43	57	0	0	15	2	56
60-79 år	33	67	0	0	32	11	93
80- år	32	51	18	0	18	4	19
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	34	66	0	0	52	16	172
Pårørende	39	51	10	0	10	2	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	34	61	5	0	58	16	179
Ikke dansk	41	59	0	0	7	2	2
<b>Afsnitsnavn</b>							
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	-	-	-	-	3	2	12
Dialyseafsnittet	44	33	22	0	9	2	3
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	27	73	0	0	15	2	48
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	33	67	0	0	9	1	22
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	22	67	11	0	9	2	31
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	-	-	-	-	3	1	21
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	42	58	0	0	19	8	45

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	23	68	7	1	150	125
<b>Køn</b>						
Mand	26	68	4	1	89	63
Kvinde	19	68	12	1	61	62
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	5
20-39 år	-	-	-	-	4	7
40-59 år	27	61	9	3	41	33
60-79 år	27	67	6	0	80	62
80- år	8	87	5	0	24	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	69	8	1	132	115
Pårørende	23	66	12	0	9	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	68	7	1	141	120
Ikke dansk	13	74	13	0	7	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	50	38	13	0	8	9
Dialyseafsnittet	18	64	18	0	11	4
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	23	73	5	0	40	29
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	25	70	5	0	20	13
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	18	77	5	0	22	21
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	25	50	13	13	8	18
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	20	71	7	2	41	31



**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	49	19	16	16	221	54
<b>Køn</b>						
Mand	42	20	20	18	126	24
Kvinde	58	16	12	13	95	30
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	31	46	19	4	10	1
40-59 år	47	22	18	13	64	10
60-79 år	53	14	14	20	112	31
80- år	43	23	18	16	31	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	17	16	17	198	50
Pårørende	35	32	19	13	15	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	19	16	17	210	51
Ikke dansk	25	26	36	13	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	47	6	24	24	17	0
Dialyseafsnittet	29	29	21	21	14	1
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	53	14	12	21	57	12
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	45	23	14	18	22	12
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	48	24	18	9	33	8
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	50	14	14	21	14	12
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	52	22	16	11	64	9

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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	66	30	4	0	245	29
<b>Køn</b>						
Mand	65	29	4	1	138	14
Kvinde	66	31	3	0	107	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	36	20	44	0	6	0
20-39 år	20	52	17	10	11	0
40-59 år	62	35	3	0	70	5
60-79 år	70	27	2	0	122	18
80- år	76	24	0	0	36	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	27	4	1	219	26
Pårørende	44	50	6	0	16	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	29	4	0	231	27
Ikke dansk	34	43	12	12	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	73	27	0	0	15	2
Dialyseafsnittet	43	57	0	0	14	1
Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	79	19	2	0	58	9
Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	71	26	3	0	31	3
Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	55	35	10	0	40	3
Medicinsk allergologisk Ambulatorium	77	23	0	0	22	4
Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	60	34	5	2	65	7
















## **Bilag 5: Kommentarsamling**

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.



















**Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**




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

		<b>Samlet indtryk</b>
	<b>ID    Kommentarer - Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit</b>	
	3    Da jeg fortalte dem, at jeg ikke kunne sove om natten eller faldt lige pludselig i søvn, sendte de mig lige til en anden afdeling, hvor jeg fik en maske, og nu sover jeg kun om natten og ikke om dagen. DET VAR SKØNT.	Virkelig godt
	5    Jeg er i det store og hele tilfreds. Men det er især ventetiden, der er meget dårligt tilrettelagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	6    Jeg synes, alt fungerede perfekt.	Virkelig godt
	<b>ID    Kommentarer - Dialyseafsnittet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2    De er alle så søde over for mig og min mand og ligeså, når min søster besøger mig i dialysen. Og til min <input type="checkbox"/> fødselsdag lå der den flotteste rose på mit bord, da jeg ankom på dialyseafdelingen. Den blev jeg meget glad for.	Virkelig godt
	3    Jeg mener, at ambulatoriet gjorde det godt.	Godt
	<b>ID    Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1    To små borde i venteværelset med plads til at sidde ved, så man ikke skal sidde bænket ved væggen. STILLE musik i venteværelset, (eller et enkelt tv) eller tidsskrifter i venteværelset. Det er meget flot med kaffe og vand m.m. Alle er altid venlige og imødekommende, DEJLIGT.	Virkelig godt
	2    Jeg tvivler på, at det kan gøres meget bedre. Man får altid en god behandling.	Virkelig godt
	3    Men følte sig hjemme i Holstebro.	Virkelig godt
	4    At finde en parkeringsplads, men det kan ambulatoriet vidst ikke gøre noget ved. Venlig hilsen en meget tilfreds patient.	Virkelig godt
	5    Jeg synes, at ambulatoriet skal have en stor tak for den behandling, jeg har fået gennem årene.	Virkelig godt
	6    Reducere ventetiden. De nye stole i venteværelset er ubekvemme. Personalet er altid venlige og imødekommende (minus én læge). Der er stor udskiftning på lægesiden, mange nye, men meget søde.	Godt
	7    Alt var for mig behageligt og søde, kompetente personer tog hånd om mig - så jeg kan ikke finde på noget, der kan ændres, da hele forløbet med blodprøver, hjertediagram ultralydsscanning og røntgen bare kørte uden de store pauser. Perfekt for mig og tak til de personer, jeg var ved.	Virkelig godt
	8    Alle, både læger, sygeplejerske og laboranter har været søde, smilende og altid venlige, selvom	Virkelig godt

## Bilag 5








travlheden er der.

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|    | 9  | Alle er smilende. Selv når der er meget travlt, har de tid til dig. Og når du kommer, så kender alle dig ved navn. Godt gået.   | Virkelig godt            |
|    | 12 | Meget professionelt. Både læger og sygeplejersker.  | Virkelig godt            |
|    | 13 | Dygtige læger, personale, og fint med en kontaktperson.   | Virkelig godt            |
|    | 14 | Jeg har under hele mit sygdomsforløb fået en god og kærlig pleje af hele personalet.  | Godt                     |
|    | 15 | Det skal blive, hvor det er nu.   | Virkelig godt            |
|    | 17 | Kunne sommetider tænke mig, om jeg havde en kontaktperson, som var rigtig godt inde i min "historie". Generelt et venligt og imødekommende personale.   | Godt                     |
|    | 18 | Der burde ikke være så lang ventetid.   | Godt                     |
|    | 19 | Stor ros til personalet på hæmatologisk dagsafsnit. De gør et fantastisk arbejde, er altid søde og lever med i patienternes sygdom. Selvom man ikke altid har det godt når man går derfra, har man altid en god følelse af, at man bliver taget hånd om. Tak for det.   | Virkelig godt            |
|   | 20 | Når den medicinske behandling er startet, bør du informeres om evt. bivirkninger i forbindelse med dette.   | Godt                     |
|  | 22 | Det skal fortsætte på samme måde.   | Virkelig godt            |
|  | 23 | Overfor mig er de søde og venlige, både sygeplejersker og læger.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 25 | De har altid taget godt imod mig og behandlet mig godt - også med hensyn til, at jeg somme tider har fået lavet min tid om pga. fiskeri.  | Virkelig godt            |
|  | 26 | En afdeling med meget bedre funktion end det langt større ambulatorium på andet sygehus. I Holstebro møder jeg hver gang den samme topprofessionelle læge, der har taget ansvar for mig og min [bestemte] form for [kræft]. Alle omkring ham har overskud i en travl hverdag til at behandle og vise personlig interesse for patienterne. Seks stjerner af seks mulige. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 27 | Venligt og imødekommende personale.   | Virkelig godt            |
|  | 28 | Jeg synes, at der er en del gange har været meget ventetid, (over en time).   | Virkelig godt            |
|  | 29 | Gennem de år, som jeg har været patient på Hæmatologisk Dagsafsnit, er jeg altid blevet mødt med et velorienteret personale, og der har været fuld åbenhed om mit forløb, som har givet mig stor tillid til både sygeplejersker og læger.   | Virkelig godt            |
|  | 30 | Jeg er en meget tilfreds patient, som jeg takker min omsorgsfulde, rolige og søde NN for, og min kontaktsygeplejerske NN, som giver sig tid til os, hun er en meget dejlig person.  | Virkelig godt            |
|  | 31 | De første gange havde jeg flere forskellige læger. Jeg er glad for, at jeg nu flere gange har haft den samme læge.  | Godt                     |

	32	Fantastisk personale :-)	Virkelig godt
	33	Jeg kan godt lide måden, det fungerer på, når jeg er til kontrol [regelmæssigt]. Jeg frygter, at planer om et megasygehus med måske fire gange så mange patienter vil fjerne den personlige kontakt, som det er nu. Jeg MEGET tilfreds.	Virkelig godt
	35	Jeg har kun ros til personalet i ambulatoriet. Venlige, professionelle og gode til den individuelle behandling/pleje.	Virkelig godt







**ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)**

**Samlet indtryk**









	1	Holstebro Sygehus er, og har altid været, et godt og trygt sted at komme.	Godt
	2	Jeg føler mig meget tryk ved den venlighed og saglige information, jeg har fået der.	Virkelig godt
	3	Fik altid god behandling og samtale og besked i Holstebro.	Virkelig godt
	5	Da lægen, der undersøgte mig, talte [uforståeligt] for mig, ville det have været en stor hjælp, hvis en person, der var vant til at kommunikere med vedkommende, havde været til stede, da undersøgelsens resultat blev oplyst overfor mig.	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Når jeg har haft brug for Holstebro Sygehus, har jeg altid fået en god behandling, lige meget hvor jeg har været.	Godt
	9	Bedre oplysning om brug af kondicykel: Indstillinger af cyklen og det er vigtigt med hastighed og det skal være sig. Det mangler.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Jeg synes, ambulatoriet bør roses.	Virkelig godt

**ID Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)**

**Samlet indtryk**







	1	Man kunne sætte sig bedre ind i sine patienters problemstilling. Give bedre opbakning og flere muligheder.	Dårligt
	2	Jeg havde meget svært ved at få kontakt med en, der ville tage mit problem alvorligt. Først efter tre opringninger var der nogen, der tog det alvorligt. Hvorfor skifter man kontaktperson, uden man bliver orienteret, og flyttet fra en til en anden, når man først er glad ved den, man kommer ved.	Godt
	3	Kortere ventetider.	Godt
	4	Jeg synes, at hvis man skal ind flere steder, skal den person, man kommer ind til, selv kunne træffe sine beslutninger i stedet for at skulle rådspørge sig med andre. Det giver unødigt ventetid, og man bliver utryk.	Godt
	5	For [et par år] siden blev jeg opereret af en dygtig læge NN, og han var dygtig, da fik jeg en meget god behandling.	Virkelig godt
	6	Jeg vil gerne have information og svar lige efter, men der gik ca. 14 dage.	Intet svar

## Bilag 5

	8	[Efter at have opdaget en plet på den ene lunge] blev jeg sendt til scanning på [et sygehus] og derefter til [et andet sygehus] (hele forløbet skete på otte dage) og det har jeg STOR ros for - og til min store lettelse viste samtale med en kvindelig læge, at al mistanke var ubegrundet.	Virkelig godt
	9	Det, jeg følte mig utryk ved, var en ny medicin, jeg fik. Nu var jeg ikke længere dækket ind hele døgnet. Efter jeg for kort tid siden blev opereret for [lidelse], kunne jeg ikke overskue den utryghed, jeg følte, det var. Men jeg håber, det bliver godt. Ellers ingen utilfredshed.	Godt
	10	:-)	Godt
	11	Jeg blev lovet et telefonisk opkald efter nogle uger. Dette fandt ikke sted. Jeg fik dog telefonnummeret på sygeplejersken med hjem, og kunne benytte hende ved opståede spørgsmål - hvilket jeg ikke har benyttet mig af...	Godt
	13	Meget tilfreds.	Godt
	14	At møde fastende til undersøgelser med bedøvelse kan for mig være noget af det værste. Derfor var det vigtigt for mig, at jeg efter undersøgelserne kunne få lige hvad jeg havde behov for. Tak for det.	Virkelig godt
	16	Rigtig godt.	Virkelig godt
	17	Jeg kan kun skrive, at jeg var særdeles godt tilfreds, for resultatet var positivt.	Virkelig godt
	18	Sygeplejerske NN var god til at informere og var med hele vejen igennem. Så jeg var ikke nervøs.	Virkelig godt
	20	Virkelig godt hjemmebesøg.	Virkelig godt

### **ID    Kommentarer - Medicinsk allergologisk Ambulatorium**


### **Samlet indtryk**


	2	Jeg har kun godt indtryk af det hele.	Virkelig godt
	5	Ventetiden er for lang (mellem undersøgelser).	Godt
	7	Jeg har selv kunnet bestemme, hvornår jeg ville have behandling, så alt bedst passede ind i min skole. Det har gjort, at jeg ikke fik så meget fravær, og dermed kan jeg gå i gymnasiet og passe det, mens jeg får min behandling.	Virkelig godt
	10	Venteområde er blevet hyggeligere, efter at afdelingen er flyttet på en anden etage. (Dog mangler der gratis kaffe!). Giver bedre mulighed for snak med øvrige patienter, som også skal "observeres" en halv time efter vaccination. Herved erfaringsudveksling mellem allergikere.	Virkelig godt
	12	Jeg ventede 6 måneder til første undersøgelse. Første undersøgelse med læge [varede] cirka 30 minutter. Ventetid til næste/ny undersøgelse (test) var 6 måneder igen. Det er total dårligt. Det burde være sket 14 dage efter første undersøgelse. Går rundt med mine problemer i over 12 måneder og jeg er stadigvæk ikke færdigundersøgt ordentligt.	Virkelig dårligt
	13	Har kun haft et enkelt besøg på ambulatoriet, da det drejede sig om en penicillin-belastning.	Det kan jeg ikke vurdere




ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	Samlet indtryk
✎	3 Jeg er ked af, at jeg næsten altid får forskellige læger.	Godt
✎	4 Har altid oplevet venligt personale og hjælpsom. Har også fortalt med det samme, hvis der var ventetid. Alt i alt har jeg bare været godt informeret og behandlet.	Virkelig godt
✎	6 Lægen burde måske kigge lidt mere i min journal inden besøget.	Godt
✎	7 Informere om eventuel ventetid!!!	Virkelig godt
✎	9 Alt virker meget professionelt, med patienten i centrum. Tak!	Virkelig godt
✎	11 Har altid mødt imødekommenhed. Professionel behandling af både læge som sygeplejerske. Har savnet noget information om [sygdommen], dens forløb og hvad man skal stille op med de symptomer man har. Har savnet information i forhold til valget mellem [to forskellige behandlinger]. Ved telefonisk kontakt til afdelingen, altid mødt venlighed og vilje til at besvare mine spørgsmål.	Godt
✎	13 Nye blade :), hæfte og evt. rundstykker. Fjernsyn med News. Godt tilfreds generelt, venlige sygeplejersker.	Godt
✎	15 Smilende personale, er godt. Hilsende personale er også godt, selvom de ikke har med os at gøre. Alt det sygehuskriveri gør én utryg.	Godt
✎	17 Jeg har fået en meget god og fin behandling.	Virkelig godt


**Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**


		<b>Samlet indtryk</b>
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit</b>	
 2	Da jeg var der første gang, var det ikke så godt. Da havde de to timer mellem sygeplejerske og læge. Det klagede jeg meget over, men nu kører det.	Virkelig godt


 4	Det er [mange] år siden, jeg startede med at besøge ambulatoriet, så det husker jeg ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
---	---	--------------------------


		<b>Samlet indtryk</b>
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>	


 6	Jeg er kommet i ambulatoriet ca. hver tredje måned i [mange] år og oplever af og til lange ventetider på op mod en time, men det svinger meget.	Godt
---	---	------


 9	Jeg husker det som en rigtig positiv oplevelse lige bortset fra selve diagnosen. Men det er ved at være [flere] år siden.	Virkelig godt
---	---	---------------

 10	Søde og imødekommende sygeplejersker, som forholdte sig roligt og virkede medfølelse.	Godt
--	---	------

 12	Professionelt og imødekommende. God atmosfære.	Virkelig godt
--	--	---------------


 15	Jeg blev taget godt imod af min kontaktsygeplejerske [i vinteren] 2002. Jeg er overflyttet fra andet syghus.	Virkelig godt
--	--	---------------

 17	Da jeg har været patient indenfor denne "kategori" i mange år - så ved jeg, hvor lang tid det tager (blodprøverne skal jo være klar)!	Godt
--	---	------

 21	Professionelt og venligt ved hvert besøg i de [mange] år, jeg har været tilknyttet Hæmatologisk Dagafsnit.	Virkelig godt
--	--	---------------


 22	Jeg er meget, meget tilfreds.	Virkelig godt
--	-------------------------------	---------------

 24	Det er [mange] år siden.	Virkelig godt
--	--------------------------	---------------

















 29	Nej, det er nu en del år siden, så jeg husker ikke så meget om det første besøg, men jeg er altid blevet mødt af et positivt personale, og har derfor et godt forhold til ambulatoriet.	Virkelig godt
--	---	---------------

 31	Der var kun få dages ventetid (en weekend).	Godt
--	---	------


 32	Blev indkaldt/henvist dagen før undersøgelsen.	Virkelig godt
--	--	---------------






 34	Jeg er kommet på ambulatoriet gennem mange år, flere gange om året. Jeg kan dårligt huske mit første besøg, men har altid fået en god behandling.	Godt
--	---	------

		<b>Samlet</b>
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>	

		indtryk
	5 Ingen information. Blev bare indkaldt.	Det kan jeg ikke vurdere
	6 Det var godt at få noget hjælp.	Intet svar
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	7 Tror ikke jeg ventede længe, men husker ingen information om ventetid.	Godt
	14 Jeg var imponeret over at komme til samtale allerede dagen efter, at der var fundet noget på min lunge. Fik samtidig at vide, at andre patienter havde fået aflyst deres tider, for at jeg kunne komme til.	Virkelig godt
	17 Jeg blev direkte orienteret fra ambulatoriet pr. telefon.	Virkelig godt
	20 Vi havde hjemmebesøg. Det var virkelig godt.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk allergologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Alt, hvad jeg behøvede af information, stod på indkaldelsen.	Godt
	3 Det fremgik ikke af materialet, at der skulle foretages blodprøver, samtaler samt røntgen. Det fremgik blot, at det var til journaloptagelse. Det kunne man godt have specificeret.	Det kan jeg ikke vurdere
	4 Havde ikke forventet så lang ventetid fra lægen sendte besked om, at jeg skulle undersøges. Der gik cirka et år.	Godt
	6 Efter [flere] år husker jeg ikke nøje hvert enkelt besøg. Kun at afdelingen udelukkende har flinke mennesker!	Virkelig godt
	11 Fik ordentlig besked om forløbet og imødekommende, når det kneb med at finde rundt på afdelingerne.	Godt
	14 Positivt.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Der burde komme mail eller skrivelse to-tre dage før, da ventetiden tit er tre månededer.	Godt
	5 [Komplikation] påvist ved scanning. Aldrig fundet igen, derfor indkaldt. Ved indkaldelsen fundet alt for højt blodtryk, derfor kontrol, med start [for et par år siden]. Nu halvårlig kontrol.	Virkelig godt
	15 Dårlige oplevelser er jo desværre det, man husker bedst, og vi har ingen.	Godt
	19 Jeg går til kontrol hver tredje måned, så mine besøg fortsætter kontinuerligt [som i mange år].	Virkelig godt





**Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	Samlet indtryk
 1	Meget flink behandling.	Godt
 6	De er virkelig flinke og hjælpsomme.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	Samlet indtryk
 3	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
 9	Fik med det samme en kontaktsygeplejerske, som jeg stadig har mest med at gøre.	Virkelig godt
 11	Blev modtaget af et venligt personale, som fortalte, hvad der skulle ske den dag, og at han/vi så måske blev indkaldt igen.	Godt
 16	De kender alle sammen mit navn, for kommer en gang hver tredje måned, så det er en meget god modtagelse.	Godt
 17	Ikke brug for information, da jeg kender til ventetiden.	Godt
 19	Kan ikke husket andet end, at det var godt. Det er lang tid siden med første besøg.	Virkelig godt
 26	Man bliver imødekommet som et menneske og ikke kun som en patient.	Det kan jeg ikke vurdere
 30	Kun gode til at sige. Jeg kom i behandling samme dag, som jeg fik at vide, jeg havde kræft.	Virkelig godt
 32	Utrolig god. Skulle have fortaget rygmarsprøve på grund af alvorlig mistanke om galoperende leukæmi. Personalet var, som altid) meget informerende, lydhøre og omsorgsfulde.	Virkelig godt
 33	Jeg blev taget imod af NN, og det var som om, at hun allerede "kendte mig".	Virkelig godt
 35	Jeg har altid kun fået god modtagelse og følt mig velkommen i ambulatoriet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	Samlet indtryk
 6	Det hjalp rigtig meget.	Intet svar
 7	Masser af god humor og faglig kompetence.	Godt
ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)	Samlet indtryk

	7	Sygeplejerskerne virkede rigtig søde.	Godt
	11	Meget venligt personale.	Godt
	14	Den sygeplejerske, der tog imod mig, fortalte, hun var den person, jeg altid kunne kontakte, og at hun ville følge mig igennem hele forløbet. Det var trygt og dejligt.	Virkelig godt
	17	Jeg følte det som en stille snak om min situation.	Virkelig godt
	20	Jeg husker ikke hendes navn, men hun var virkelig god og dygtig.	Virkelig godt





**ID Kommentarer - Medicinsk allergologisk Ambulatorium**

**Samlet indtryk**











	1	Alle var søde og imødekommende.	Godt
	9	Jeg synes, de var venlige, så man følte sig velkommen.	Godt
	10	Første kontakt i [2009]. Kan ikke huske specielt meget fra denne. Efterfølgende: Er nu på ambulatoriet [regelmæssigt]. Så det er disse regelmæssige "besøg", jeg svarer efterfølgende ud fra.	Virkelig godt
	14	Positivt - men lidt for lang ventetid.	Virkelig godt



**ID Kommentarer - Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)**

**Samlet indtryk**

	4	Der var venlige personaler, som fortalte hvor jeg skulle vente, og sagde, hvis de var forsinket.	Virkelig godt
	17	Det var meget flinke mennesker, der tog imod mig.	Virkelig godt
	18	Venligt og imødekommende personale.	Godt
	20	Der var en del (husker ikke hvor meget) ventetid, men jeg fik en FORKLARING af VENLIGT personale, så helt ok.	Virkelig godt




**Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit	Håndtering af fejl
 1	Ingen.	Intet svar
<b>ID    Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>		
 4	Ingen.	Intet svar
 8	Ingen.	Intet svar
 10	De havde fejdoseret min medicin, så jeg ville trappe for hurtigt ud af min medicin. De var dog hurtige til at kontakte mig efter, og undskyldte og beklagede mange gange.	Virkelig godt
 27	Ved første besøg fik jeg ikke udleveret medicin, da lægen var afløser, og han vidste ikke, at man her på denne afdeling fik udleveret medicinen gratis. Han udskrev recept, som vi så brugte ved køb af medicinen.	Virkelig godt
 32	Diagnosen [] er noget lægerne ikke ved så meget om. Lidt forskellig indstilling fra lægerne - én læste om diagnosen, mens jeg var der, men lægerne virker, trods det, meget kompetente.	Intet svar
<b>ID    Kommentarer - Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>		
 2	Ingen.	Intet svar
 4	Fik en recept på medicin, men det var ikke oplyst, hvor meget jeg skulle tage, så derfor måtte jeg dagen efter tale med hjerteafdelingen. Det var en læge, som det var svært at forstå.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 9	Der er forhåbentlig ikke sket fejl! Hvis det er en fejl, at jeg blev sendt hjem to gange fra Skejby, før jeg blev opereret for min hjertefejl.	Intet svar
<b>ID    Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>		
 1	Fejlbehandling. Eller ingen behandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 16	Ingen.	Intet svar
<b>ID    Kommentarer - Medicinsk allergologisk Ambulatorium</b>		
		<b>Håndtering af fejl</b>















	8	Ingen.	Intet svar
	10	Min faste []medicin matchede ikke med [medicin], dvs. ved akut tilfælde (allergisk chok) ville den sædvanlige dosis [medicin] ikke have været nok. Det blev heldigvis ikke aktuelt. Jeg opdagede selv fejlen og påpegede det. Derefter anden [af den faste] medicin.	Godt

**ID Kommentarer - Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)**


**Håndtering af fejl**

	8	Brochuren om biopsi var ikke blevet vedlagt sammen med brevet fra hospitalet.	Virkelig godt
	10	Fejlmedicinering.	Intet svar
	15	Vi var selv skyld i det, da vi gik det forkerte sted hen og fik taget blodprøve.	Intet svar

**Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**








		<b>Samlet indtryk</b>
	<b>ID    Kommentarer - Diabetes- og Stofskifte Dagafsnit</b>	
	6    Nej. Alt fungerede godt.	Virkelig godt
	7    Jeg føler, at man får en grundig undersøgelse, og de er gode til at fortælle om de ting, der er relevante for mig.	Virkelig godt
	<b>ID    Kommentarer - Dialyseafsnittet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1    Afdeling kludrer med taxi.	Godt
	<b>ID    Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1    Når behandlingen tager fire-fem timer, ville det være fint med mulighed for internetforbindelse. Dermed kan man være heldig ikke at miste en hel arbejdsdag og lignende.	Virkelig godt
	7    Alle prøver kørte slag i slag - meget lidt ventetid. Jeg var igennem fire afdelinger - og det fungerede bare perfekt - og alle var så søde og venlige med smil!	Virkelig godt
	11    Vi mener, de burde have sagt, at lægen ikke var til stede, og en anden skulle tage over. Hun skulle så læse hele rapporten/journalen igennem, og kontaktede så den ordinerende læge for, hvad, hun skulle gøre. Plus hun rådførte sig med læge NN. Lægen undskyldte meget ventetiden, og var venlig og til at tale med.	Godt
	16    Ventetid er der kun, fordi jeg skal vente på svar fra mit blod.	Godt
	21    Super godt.	Virkelig godt
	22    Jeg vil sige tusind tak til sygeplejerske NN. Hun er det bedste i verden.	Virkelig godt
	26    Meget professionelt, altid samme læge og kontaktsygeplejerske, men øvrigt personale kender mig ved navn og spørger til, hvordan jeg har det.	Det kan jeg ikke vurdere
	29    Alt har været ok.	Virkelig godt
	30    Jeg har ingen negative ting at sige om ambulatoriet.	Virkelig godt
	32    Utroligt behageligt personale. Føler sig meget velkommen... og husket.	Virkelig godt
	<b>ID    Kommentarer - Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2    Både behandlingen og personale har gjort det godt.	Virkelig godt



	6	De hjalp mig rigtig meget igennem.	Intet svar
	8	Jeg oplevede ikke fejl.	Godt
	9	Jeg har ikke noget at sammenligne med.	Det kan jeg ikke vurdere





**ID Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)**

**Samlet indtryk**

	1	Bedre kontakt mellem egen læge og hospitalet havde været et plus. Bedre vejledning og information ville være et plus.	Dårligt
	2	Jeg synes, at det er for tit, at der er skift af læge. Det er næsten en ny hver gang.	Godt
	3	Det opleves uacceptabelt at vente fem måneder på at få en tid. Herefter henvises videre til scanning, men pga. at journalen ikke bliver skrevet, går der yderligere tre måneder, og herefter ny undersøgelse efter yderligere halvanden måned.	Godt
	9	Jeg fik taget [prøver], blev lovet svar, men har intet hørt. Det er jeg skuffet over. Ellers godt tilfreds.	Godt
	12	Ventetiden, der var usædvanlig, blev forklaret grundigt af personalet, og jeg fik mulighed for at forlade ambulatoriet eller vente.	Godt
	15	Jeg synes, at sygeplejersken var god til at forklare om [sygdommen].	Godt
	19	Godt tilfreds men gennemgangen af [fugtapparat] til søvnapnø kunne godt være bedre (nok ikke helt fortrolig med apparatet).	Intet svar




**ID Kommentarer - Medicinsk allergologisk Ambulatorium**

**Samlet indtryk**





	1	Personalet havde meget travlt, men gav sig tid til at svare på spørgsmål.	Godt
	2	Ikke på nuværende tidspunkt, da min behandling vil vare to og et halvt år.	Virkelig godt
	7	Spørgsmålene passer rigtig dårligt i forhold til det forløb jeg har i ambulatoriet.	Virkelig godt
	10	Dejligt at have en fast sygeplejerske (NN :-)). Eftersom jeg kommer så ofte og over flere år i ambulatoriet. Giver tryk og personlig kontakt.	Virkelig godt

**ID Kommentarer - Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)**

**Samlet indtryk**









	1	Ikke godt for diabetes, at man ikke kan købe eller få brød eller lignende, hvis der er lang ventetid.	Godt
	5	Altid venlig - kompetent behandling.	Virkelig godt
	7	Kontaktede ingen. Ventede i ca. halvanden time. Kun sket den ene gang.	Virkelig godt

## Bilag 5

	12	Der er kun godt at sige!	Det kan jeg ikke vurdere
	15	Da vi jo er pensionister, sidder vi jo ikke og bliver urolige, fordi vi skal passe et arbejde. Kommer ofte i snak med andre patienter.	Godt
	16	Meget kompetent personale og læger.	Virkelig godt
	19	Når der er ventetid, forstår jeg hvorfor, der informeres herom.	Virkelig godt

**Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**

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

		<b>Samlet indtryk</b>
	<b>ID    Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>	
	11    Skulle vente to måneder og så se, hvordan sygdommen udartede sig. Det var det andet besøg, jeg har skrevet om. Det første besøg var uden nogle problemer eller ventetid.	Godt
	32    Er glad for, at man vil bibeholde kontakten, og at jeg bliver kaldt til jævnlig kontrol.	Virkelig godt
	<b>ID    Kommentarer - Hjertemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3    Det er altid gået godt på [det ene sygehus], men dårligt på [det andet].	Virkelig godt
	9    Dejlige personer at være sammen med.	Det kan jeg ikke vurdere
	<b>ID    Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	15    Det var en positiv oplevelse.	Godt
	<b>ID    Kommentarer - Nyremedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2    Min egen læge har prøvet at få dem til at sende de nye tal, når jeg har været til kontrol. Det er ikke lykkedes endnu!	Godt
	11    Synes der under nyresygdommens udvikling var for lang tid mellem de ambulatorium besøg. Har savnet information om selve nyresygdommen, symptomer, hvordan man lever med sådan en kronisk sygdom og udvikling af den, forebyggelse af symptomer.	Godt
	14    Den er helt fint.	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>3</sup> 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.

---

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