

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Infektionsmedicinsk Afdeling Q  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	217
Afdelingens svarprocent:	54%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.



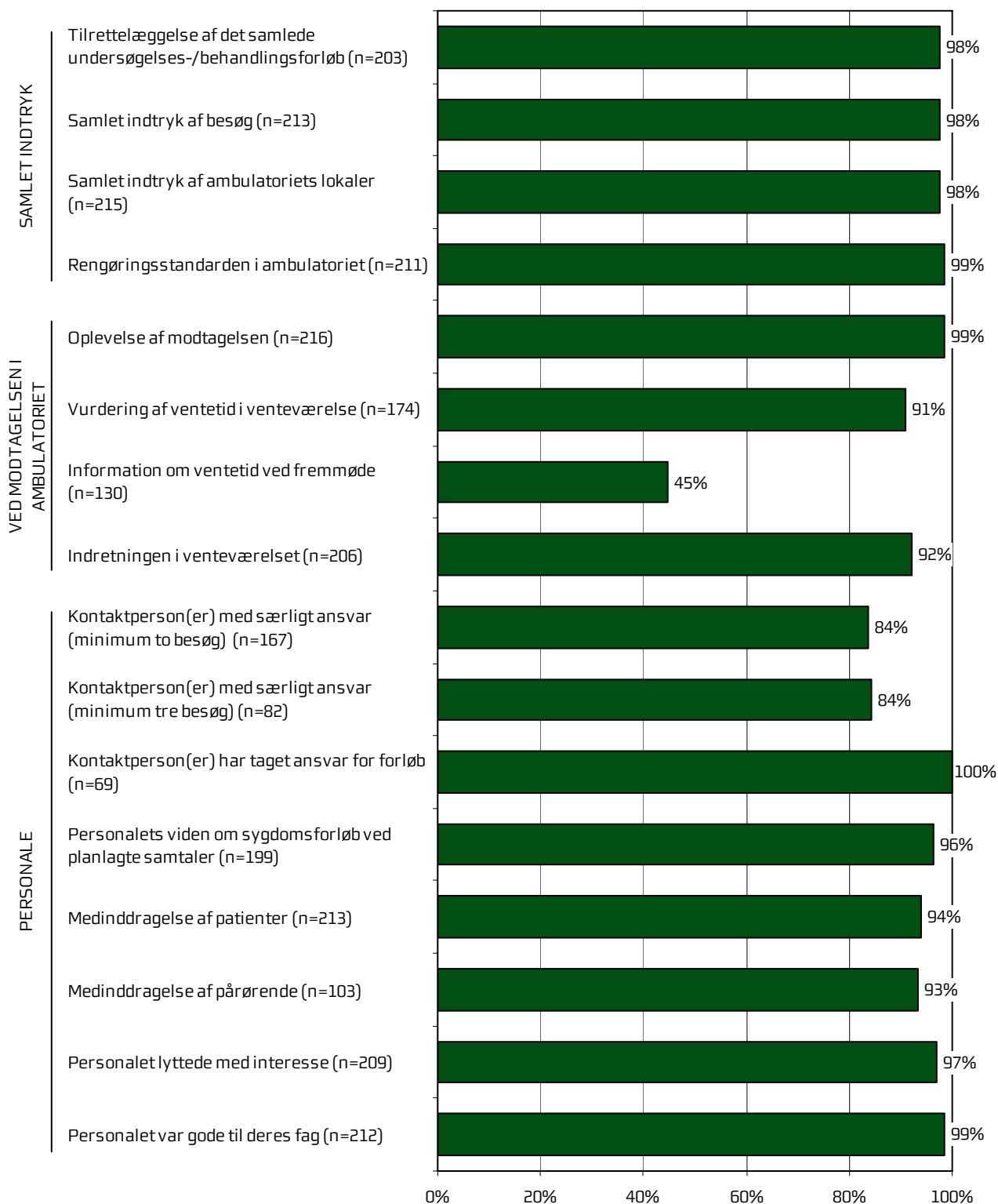


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

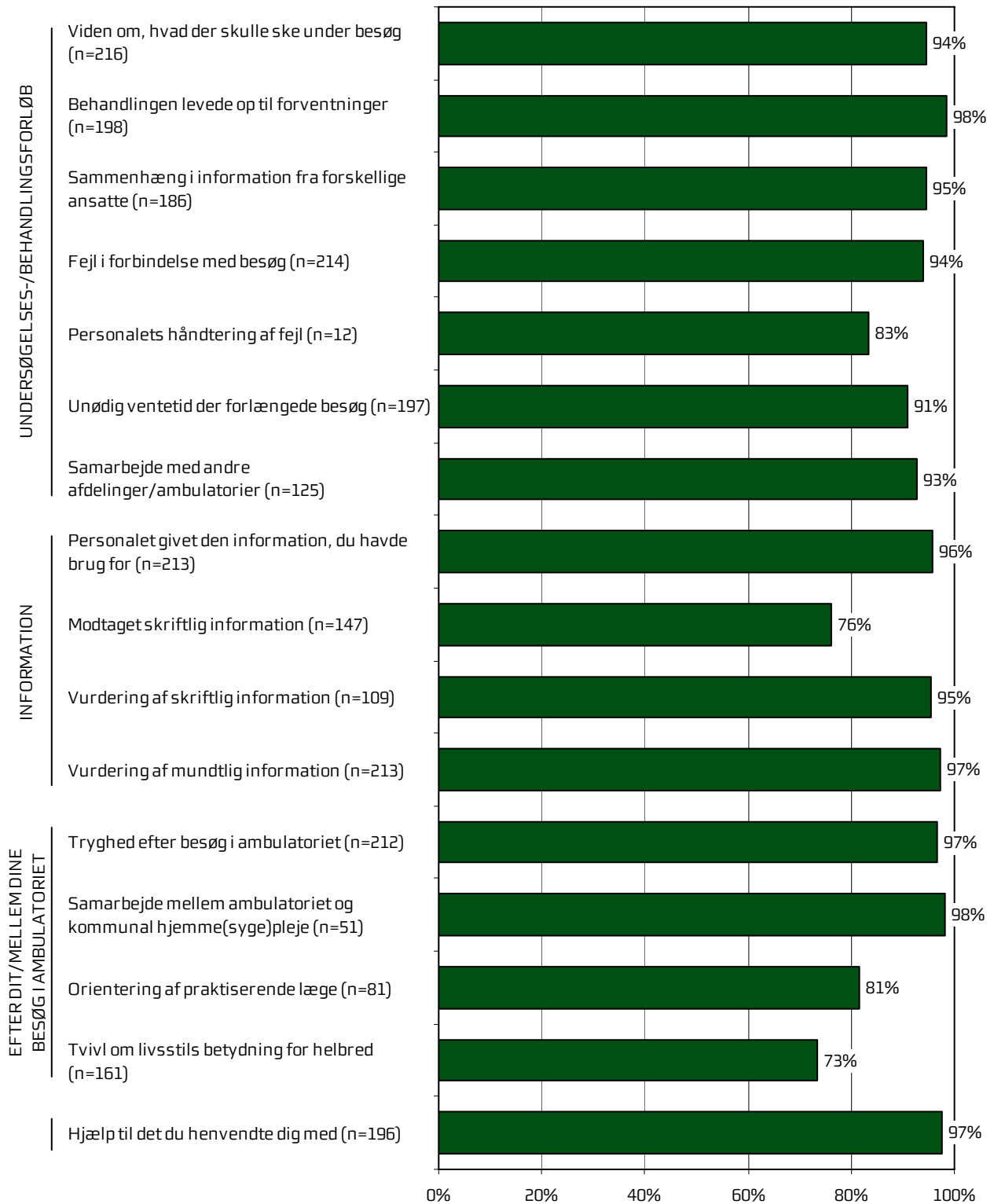
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Infektionsmedicinsk Afdeling Q

2009-tallet er for: Infektionsmedicinsk Afdeling Q

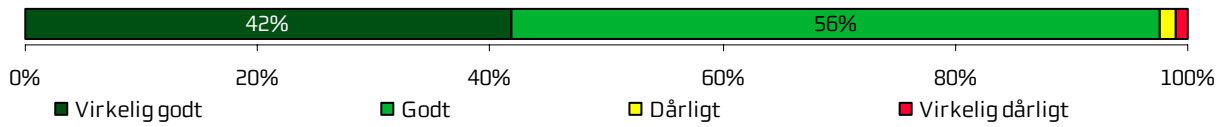
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

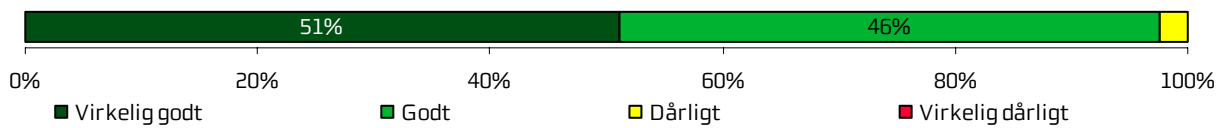
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

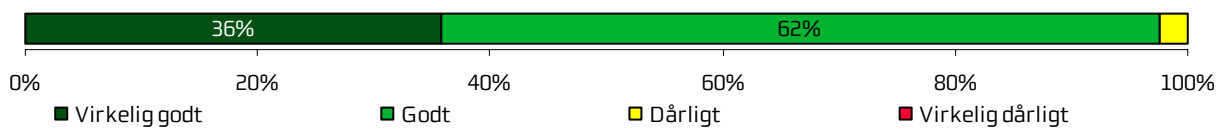
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=203)



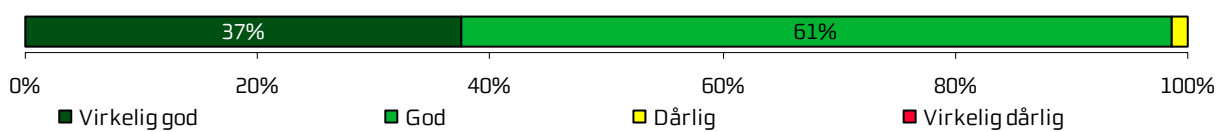
Samlet indtryk af besøg (n=213)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=215)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=211)

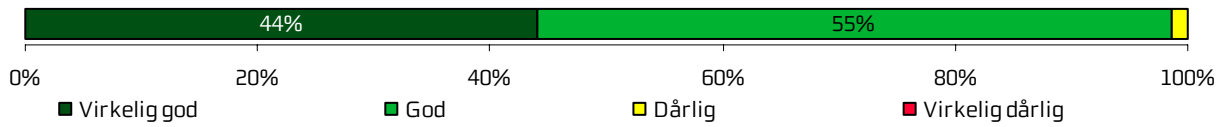


Sammenligning af afdelingens resultat

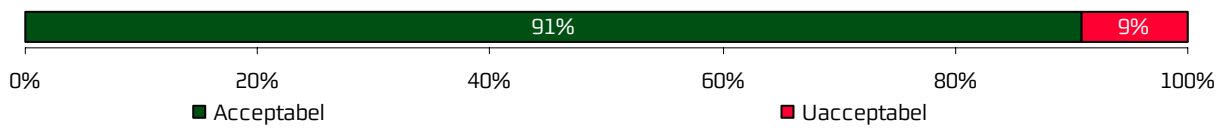
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	95 % *	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	96 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	98 %	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=216)



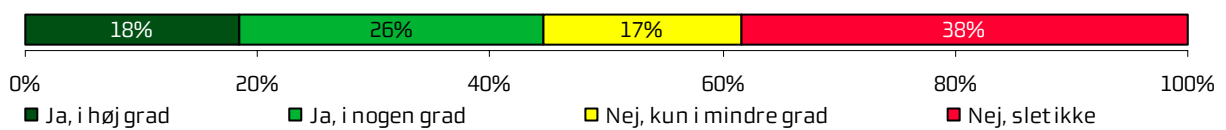
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=174)



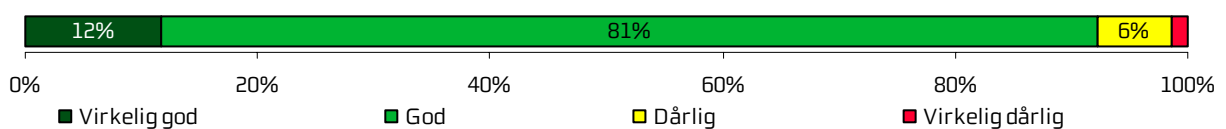
Længde af ventetid i venteværelse (n=204)



Information om ventetid ved fremmøde (n=130)



Indretningen i venteværelset (n=206)

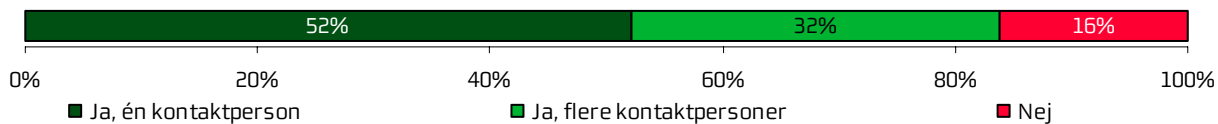




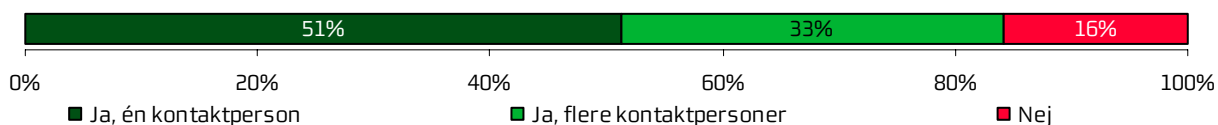
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	97 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	98 % *	-	97 % *	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	45 %	51 %	36 % *	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	91 %	88 % *	93 %	68 % *	81 % *

## Personale

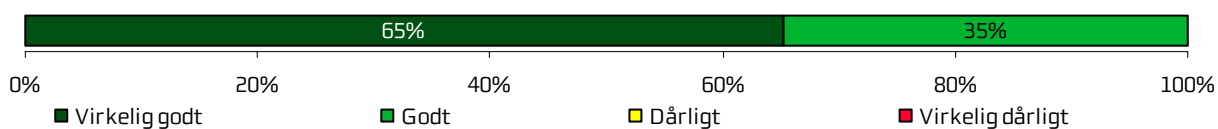
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=167)



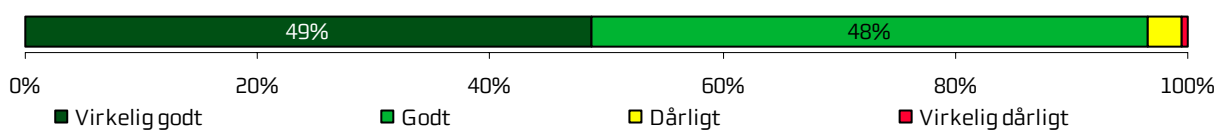
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=82)



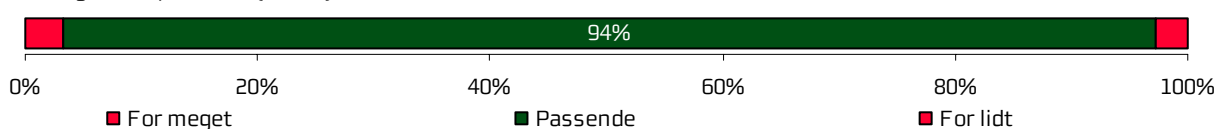
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=69)



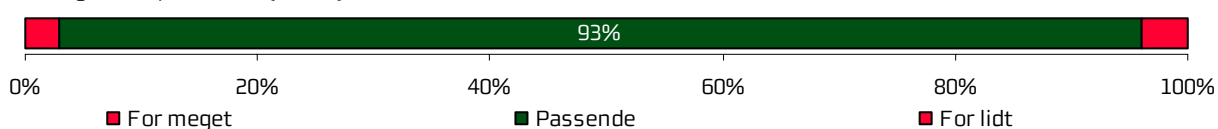
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=199)



Medinddragelse af patienter (n=213)



Medinddragelse af pårørende (n=103)



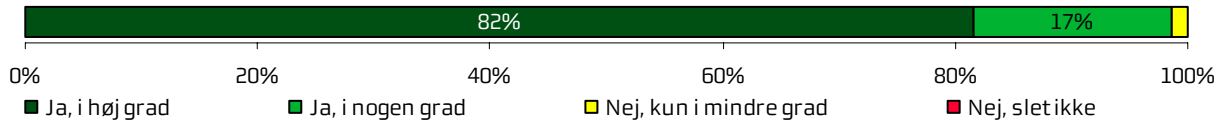
Personalet lyttede med interesse (n=209)



	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)	84 %	88 %	84 %	89 %	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	93 %	-	93 %	68 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	92 %	93 % *	96 %	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	91 %	90 % *	96 %	90 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	82 % *	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	95 %	96 %	99 %	93 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=212)

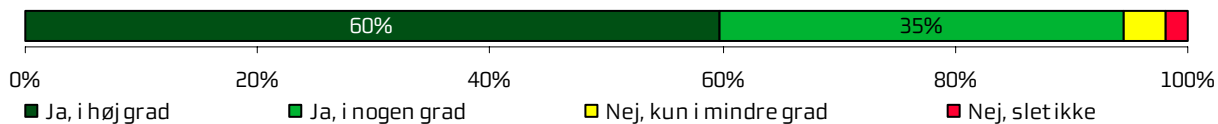


Sammenligning af afdelingens resultat

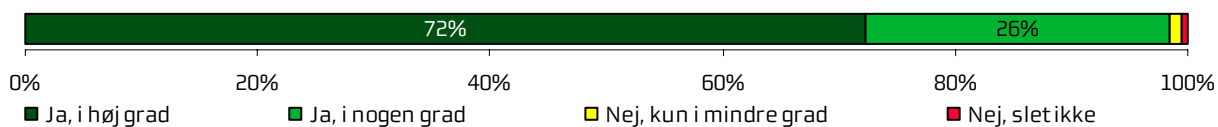
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

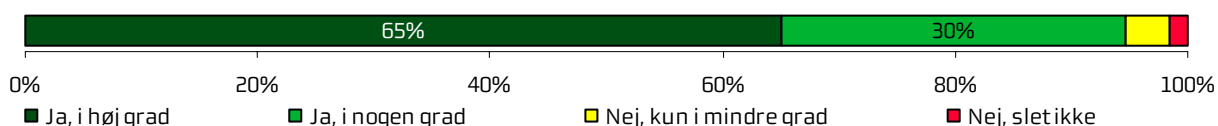
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=216)



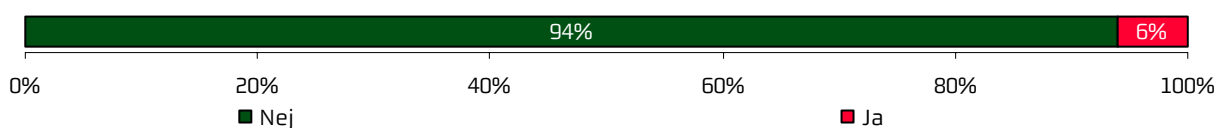
Behandlingen levede op til forventninger (n=198)



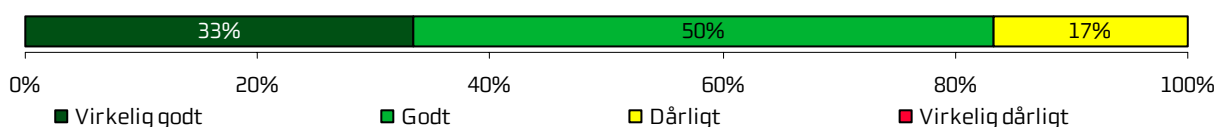
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=186)



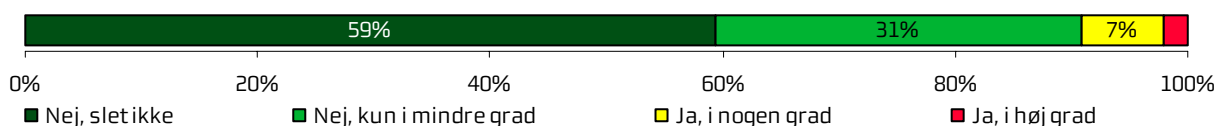
Fejl i forbindelse med besøg (n=214)



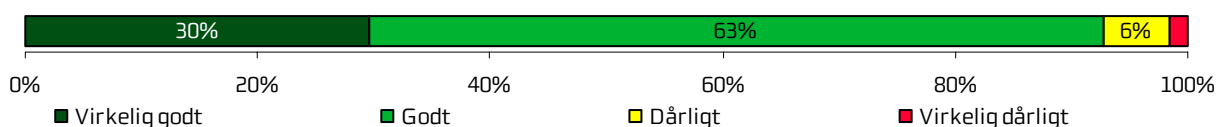
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=197)



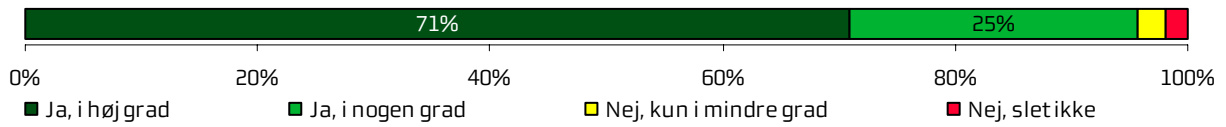
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=125)



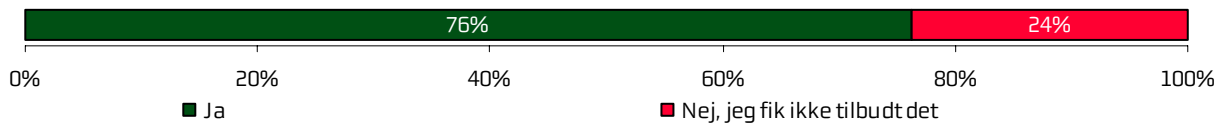
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	90 %	94 %	96 %	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	91 % *	95 % *	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	90 %	94 %	98 % *	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	88 % *	-	97 %	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	80 %	-	90 %	52 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	87 %	76 % *	97 % *	77 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	88 % *	96 %	85 % *	92 % *

## Information

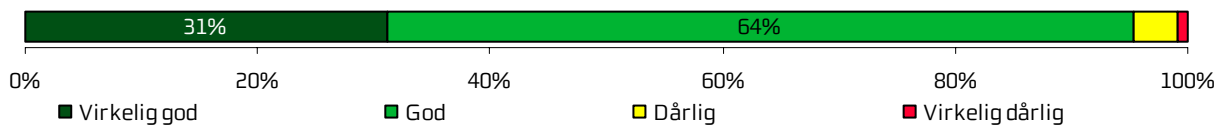
Personalet givet den information, du havde brug for (n=213)



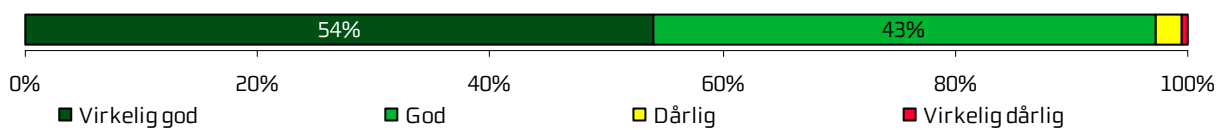
Modtaget skriftlig information (n=147)



Vurdering af skriftlig information (n=109)



Vurdering af mundtlig information (n=213)

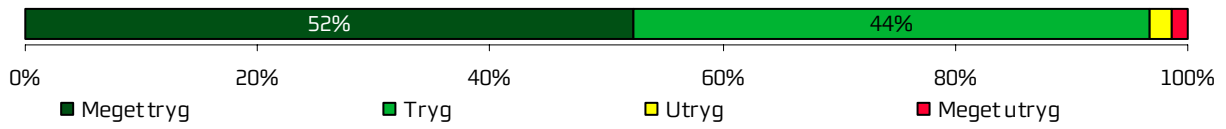




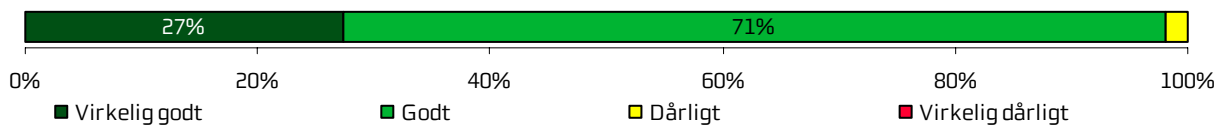
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	67 %	-	80 %	61 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	94 %	95 %	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	95 %	97 %	99 %	92 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

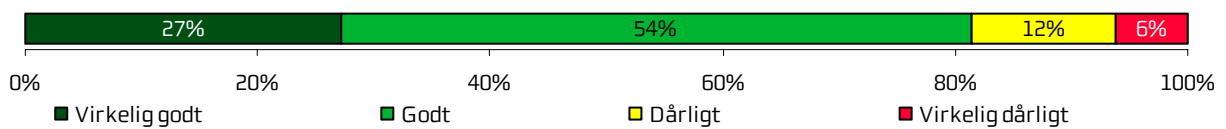
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=212)



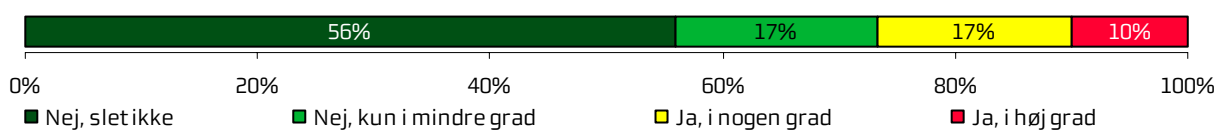
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=81)



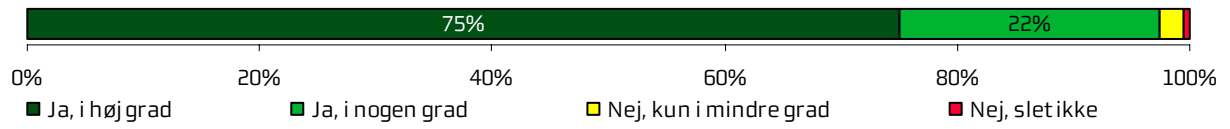
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=161)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	92 % *	92 % *	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	97 %	91 % *	96 %	85 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	76 %	77 %	94 % *	71 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	72 %	67 %	81 % *	68 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=196)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	94 %	95 % *	98 %	89 % *	95 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### 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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. 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 6	
4. 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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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"/>

Løbnr.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. 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"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. 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"/>	



11. 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"/>
12. 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"/>
13. 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**

14. 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"/>	
15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>	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"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26	
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

**EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	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"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?</b>	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"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	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"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	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.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### 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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 54 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	54%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	53%	53%
Kvinde	47%	48%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	2%	4%
20-39 år	30%	36%
40-59 år	48%	47%
60-79 år	18%	13%
80- år	1%	1%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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	217		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	114		53%	
Kvinde	103		47%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	5		2%	
20-39 år	66		30%	
40-59 år	105		48%	
60-79 år	38		18%	
80- år	3		1%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	198		95%	
Pårørende	11		5%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	161		75%	
Ikke dansk	53		25%	

**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	42	56	1	1	203	9
<b>Køn</b>						
Mand	44	53	2	1	107	4
Kvinde	40	58	1	1	96	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	29	69	0	2	62	2
40-59 år	46	49	3	1	99	6
60-79 år	50	50	0	0	36	0
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	56	2	1	187	9
Pårørende	50	50	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	52	2	1	151	8
Ikke dansk	35	65	0	0	51	1

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	46	2	0	213
<b>Køn</b>					
Mand	58	40	3	0	113
Kvinde	44	54	2	0	100
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	36	59	5	0	64
40-59 år	57	42	1	0	105
60-79 år	62	38	0	0	37
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	46	3	0	197
Pårørende	40	60	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	44	3	0	159
Ikke dansk	43	55	2	0	53



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	215
<b>Køn</b>					
Mand	38	61	1	0	112
Kvinde	33	63	4	0	103
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	40	60	0	0	5
20-39 år	35	64	2	0	66
40-59 år	31	65	4	0	105
60-79 år	50	50	0	0	36
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	63	3	0	197
Pårørende	55	45	0	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	64	3	0	160
Ikke dansk	43	57	0	0	53

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	1	0	211
<b>Køn</b>					
Mand	39	60	1	0	110
Kvinde	36	62	2	0	101
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	60	40	0	0	5
20-39 år	44	55	2	0	66
40-59 år	32	66	2	0	104
60-79 år	41	59	0	0	34
80- år	-	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	63	0	0	193
Pårørende	55	27	18	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	65	1	0	156
Ikke dansk	45	51	4	0	53

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	55	1	0	216
<b>Køn</b>					
Mand	42	57	2	0	113
Kvinde	47	52	1	0	103
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	40	40	20	0	5
20-39 år	41	58	2	0	66
40-59 år	43	57	0	0	104
60-79 år	47	50	3	0	38
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	54	2	0	197
Pårørende	27	73	0	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	57	1	0	161
Ikke dansk	48	50	2	0	52

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	174	40
<b>Køn</b>				
Mand	93	7	92	20
Kvinde	88	12	82	20
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	80	20	5	0
20-39 år	84	16	57	8
40-59 år	93	7	86	17
60-79 år	100	0	25	13
80- år	-	-	1	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	160	35
Pårørende	100	0	9	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	90	10	127	32
Ikke dansk	93	7	45	7

**Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	56	13	1	204	6
<b>Køn</b>						
Mand	31	56	10	2	108	3
Kvinde	27	56	16	1	96	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	22	56	21	2	63	1
40-59 år	27	60	11	2	98	4
60-79 år	47	47	6	0	36	1
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	58	11	2	187	4
Pårørende	20	40	40	0	10	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	56	11	2	150	5
Ikke dansk	23	60	17	0	52	0

**Tabel 14. 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	18	26	17	38	130	21
<b>Køn</b>						
Mand	15	26	26	32	68	8
Kvinde	23	26	6	45	62	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	11	25	16	48	44	6
40-59 år	24	27	16	32	62	14
60-79 år	20	25	15	40	20	1
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	25	17	40	118	20
Pårørende	22	44	22	11	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	26	16	46	92	18
Ikke dansk	35	24	19	22	37	2

**Tabel 15. 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	12	81	6	1	206	4
<b>Køn</b>						
Mand	13	81	4	2	107	2
Kvinde	10	80	9	1	99	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	100	0	0	5	0
20-39 år	10	81	8	2	62	2
40-59 år	9	84	6	1	102	1
60-79 år	26	66	6	3	35	0
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	81	6	2	188	4
Pårørende	18	73	9	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	82	9	2	152	4
Ikke dansk	23	77	0	0	52	0

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	52	32	16	167
<b>Køn</b>				
Mand	51	34	15	91
Kvinde	54	29	17	76
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	42	36	23	53
40-59 år	59	33	8	79
60-79 år	57	17	27	30
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	51	31	18	153
Pårørende	78	22	0	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	46	36	18	123
Ikke dansk	67	21	12	43



**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	51	33	16	82
<b>Køn</b>				
Mand	53	33	14	43
Kvinde	49	33	18	39
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	30	44	26	27
40-59 år	66	29	5	41
60-79 år	58	8	33	12
80- år	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	51	32	17	76
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	43	38	20	56
Ikke dansk	68	24	8	25

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	35	0	0	69	0
<b>Køn</b>						
Mand	62	38	0	0	37	0
Kvinde	69	31	0	0	32	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	60	40	0	0	20	0
40-59 år	64	36	0	0	39	0
60-79 år	75	25	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	32	0	0	63	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	33	0	0	45	0
Ikke dansk	61	39	0	0	23	0

**Tabel 19. 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	49	48	3	1	199	15
<b>Køn</b>						
Mand	51	46	2	1	105	7
Kvinde	46	50	4	0	94	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	46	49	5	0	61	4
40-59 år	49	47	3	1	96	8
60-79 år	53	47	0	0	36	1
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	47	3	1	180	15
Pårørende	36	55	9	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	46	3	1	147	12
Ikke dansk	45	53	2	0	49	3

**Tabel 20. 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	3	94	3	213
<b>Køn</b>				
Mand	1	97	2	112
Kvinde	6	90	4	101
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	5
20-39 år	6	91	3	64
40-59 år	3	94	3	103
60-79 år	0	97	3	38
80- år	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	3	94	3	195
Pårørende	10	80	10	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	96	3	158
Ikke dansk	10	87	4	52

**Tabel 21. 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	3	93	4	103	113
<b>Køn</b>					
Mand	2	94	4	52	61
Kvinde	4	92	4	51	52
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	5	0
20-39 år	3	94	3	33	33
40-59 år	4	90	6	48	56
60-79 år	0	100	0	14	24
80- år	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	2	93	4	89	108
Pårørende	13	88	0	8	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	95	3	63	97
Ikke dansk	5	90	5	39	14

Tabel 22. 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	74	23	3	0	209	5
<b>Køn</b>						
Mand	79	17	4	0	109	2
Kvinde	68	30	2	0	100	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	80	20	0	0	5	0
20-39 år	64	34	2	0	64	1
40-59 år	76	21	3	0	100	4
60-79 år	81	14	5	0	37	0
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	23	3	0	191	5
Pårørende	60	30	10	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	21	3	0	156	4
Ikke dansk	68	30	2	0	50	1

**Tabel 23. 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	82	17	1	0	212	3
<b>Køn</b>						
Mand	86	13	1	0	109	3
Kvinde	77	21	2	0	103	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	80	20	0	0	5	0
20-39 år	74	23	3	0	66	0
40-59 år	84	15	1	0	101	2
60-79 år	87	13	0	0	38	0
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	83	16	1	0	193	3
Pårørende	64	27	9	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	82	17	1	0	157	3
Ikke dansk	81	15	4	0	52	0

Tabel 24. 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	60	35	4	2	216	1
<b>Køn</b>						
Mand	61	32	4	3	114	0
Kvinde	59	37	3	1	102	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	40	0	20	5	0
20-39 år	44	45	9	2	66	0
40-59 år	66	31	1	2	104	1
60-79 år	71	26	3	0	38	0
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	36	4	2	197	1
Pårørende	64	36	0	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	36	3	2	160	1
Ikke dansk	58	32	8	2	53	0



**Tabel 25. 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	72	26	1	1	198	18
<b>Køn</b>						
Mand	72	26	1	1	107	6
Kvinde	73	26	1	0	91	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	60	36	3	0	58	8
40-59 år	75	24	0	1	99	6
60-79 år	86	14	0	0	35	2
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	27	1	1	181	16
Pårørende	80	20	0	0	10	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	24	1	1	146	14
Ikke dansk	66	32	2	0	50	3

Tabel 26. 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	65	30	4	2	186	29
<b>Køn</b>						
Mand	64	31	4	1	97	16
Kvinde	66	28	3	2	89	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	53	40	4	4	57	9
40-59 år	69	26	4	1	90	15
60-79 år	76	21	3	0	33	4
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	28	4	1	169	28
Pårørende	55	36	0	9	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	31	4	1	136	24
Ikke dansk	65	27	4	4	49	4

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	214
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	114
Kvinde	92	8	100
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	80	20	5
20-39 år	94	6	66
40-59 år	94	6	103
60-79 år	95	5	37
80- år	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	195
Pårørende	82	18	11
<b>Modersmål</b>			
Dansk	94	6	159
Ikke dansk	94	6	52

**Tabel 28. 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	33	50	17	0	12	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	25	50	25	0	8	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	40	40	20	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	50	10	0	10	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	56	0	0	9	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

**Tabel 29. 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	59	31	7	2	197	13
<b>Køn</b>						
Mand	59	33	8	1	104	5
Kvinde	60	30	6	3	93	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	49	36	10	5	59	6
40-59 år	61	30	8	1	100	2
60-79 år	72	28	0	0	32	4
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	31	7	2	182	11
Pårørende	50	25	25	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	31	7	3	150	7
Ikke dansk	56	36	9	0	45	6

**Tabel 30. 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	30	63	6	2	125	58
<b>Køn</b>						
Mand	29	70	0	2	63	33
Kvinde	31	56	11	2	62	25
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	22	61	14	3	36	20
40-59 år	31	66	2	2	62	28
60-79 år	41	59	0	0	22	8
80- år	-	-	-	-	1	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	63	5	2	112	56
Pårørende	29	57	14	0	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	62	6	2	86	49
Ikke dansk	29	66	5	0	38	9

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	71	25	2	2	213
<b>Køn</b>					
Mand	73	22	3	2	112
Kvinde	68	28	2	2	101
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	40	60	0	0	5
20-39 år	57	35	5	3	65
40-59 år	76	22	2	0	103
60-79 år	84	11	0	5	37
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	71	25	2	2	195
Pårørende	64	27	9	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	73	23	2	3	158
Ikke dansk	66	30	4	0	53

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	76	24	147	59
<b>Køn</b>				
Mand	81	19	72	35
Kvinde	72	28	75	24
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	3	2
20-39 år	79	21	47	16
40-59 år	80	20	75	25
60-79 år	67	33	21	14
80- år	-	-	1	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	77	23	134	54
Pårørende	67	33	9	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	74	26	105	48
Ikke dansk	81	19	42	9



**Tabel 33. 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	31	64	4	1	109	2
<b>Køn</b>						
Mand	38	55	5	2	55	2
Kvinde	24	74	2	0	54	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	22	68	8	3	37	0
40-59 år	34	64	2	0	58	2
60-79 år	46	54	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	63	3	1	100	2
Pårørende	0	83	17	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	63	3	1	76	1
Ikke dansk	27	67	6	0	33	1

**Tabel 34. 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	54	43	2	0	213
<b>Køn</b>					
Mand	60	37	3	1	114
Kvinde	47	51	2	0	99
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	41	54	3	2	63
40-59 år	54	43	3	0	105
60-79 år	74	26	0	0	38
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	43	3	1	194
Pårørende	36	64	0	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	55	42	3	1	159
Ikke dansk	47	51	2	0	51

**Tabel 35. 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	52	44	2	1	212
<b>Køn</b>					
Mand	57	40	2	2	111
Kvinde	48	50	2	1	101
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	40	40	20	0	5
20-39 år	38	56	3	3	64
40-59 år	58	40	1	1	104
60-79 år	64	36	0	0	36
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	43	2	2	194
Pårørende	36	64	0	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	39	2	2	157
Ikke dansk	40	58	2	0	53

Tabel 36. 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	27	71	2	0	51	9	149
<b>Køn</b>							
Mand	23	77	0	0	26	0	83
Kvinde	32	64	4	0	25	9	66
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	1	2
20-39 år	24	71	5	0	21	5	38
40-59 år	32	68	0	0	19	3	81
60-79 år	38	63	0	0	8	0	26
80- år	-	-	-	-	1	0	2
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	29	69	2	0	42	7	142
Pårørende	-	-	-	-	4	2	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	71	0	0	24	4	126
Ikke dansk	26	70	4	0	27	5	21

**Tabel 37. 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	27	54	12	6	81	129
<b>Køn</b>						
Mand	22	61	13	4	46	65
Kvinde	34	46	11	9	35	64
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	25	58	8	8	24	38
40-59 år	23	58	15	5	40	64
60-79 år	42	42	17	0	12	24
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	51	14	6	69	124
Pårørende	14	71	0	14	7	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	48	15	9	46	110
Ikke dansk	26	62	9	3	34	19

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	17	17	10	161	50
<b>Køn</b>						
Mand	56	13	19	12	91	21
Kvinde	56	23	14	7	70	29
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	40	20	0	5	0
20-39 år	43	25	27	5	44	20
40-59 år	59	15	14	13	88	16
60-79 år	73	9	5	14	22	13
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	16	16	11	147	47
Pårørende	50	38	13	0	8	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	14	11	13	120	38
Ikke dansk	38	25	35	3	40	11

**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	22	2	1	196	13
<b>Køn</b>						
Mand	77	21	2	1	107	3
Kvinde	73	25	2	0	89	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	58	40	2	0	62	4
40-59 år	83	14	2	1	94	5
60-79 år	82	15	3	0	34	3
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	76	21	2	1	180	12
Pårørende	70	30	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	22	2	1	148	8
Ikke dansk	74	24	2	0	46	5





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Infektionsmedicinsk Afdeling Q

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Modtagelsen
2	God behandling uden at de ser ned på én, selvom man ligger i bunden af samfundet som misbruger.	Virkelig god
7	Jeg synes, det var fint.	God
11	Man føler sig godt tilpas, personalet er søde og venlige.	Virkelig god
13	Venlig, hjælpsom og effektiv. Dejligt miljø for patient.	Virkelig god
14	Rolig, afslappet og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
15	Der var ikke nogen ved receptionen, hvilket var lidt forvirrende.	God
19	Er kommet til årlig kontrol i afdelingen igennem en del år, så besvarelsen er ud fra, at jeg synes, jeg er meget fortrolig med det hele på Afdeling Q og har ikke forventninger om, at personalet skal tage sig særligt af mig. Men et vil jeg dog sige, at jeg er meget glad for, at man tilmelde sig og få en SMS, så man ikke glemmer og møde op til blodprøvetagning og tiden jeg som regel har ca. [nogle uger] efter. Det er virkelig rart.	God
20	Sygeplejerske NN er et fund for afdelingen. Hun forstår at få den enkelte patient til at føle sig ventet og betydningsfuld, samtidig med hun giver god og professionel vejledning.	Virkelig god
23	Ved et af mine tre besøg blev jeg glemt, og jeg ventede derfor i halvanden time, før jeg kom ind. Om lægen glemte at kigge på skærmen, eller om receptionisten glemte at taste min ankomst ind ved jeg ikke.	Dårlig
24	Jeg blev behandlet meget godt. Jeg er meget tilfreds.	Virkelig god
27	En venlig, varm imødekommenhed fra personalets side.	Virkelig god
28	Virkelig god.	Virkelig god
30	Venligt og glad personale.	Virkelig god
32	Gør det I altid gør. Venlig og imødekommende :)	Virkelig god
33	Jeg var rigtig glad og tryk ved den orientering om undersøgelsen, jeg fik ved ankomsten til afdelingen. Jeg fik afklaret de spørgsmål, jeg havde med hjemmefra.	God
39	Der er kun ros. Det at have den mulighed at blive behandlet af et professionelt team er udtryk for den velfærd, vi alle har stor glæde af. Hele personalet har optrådt professionelt i alle deres gøremål. Stor tak til alle.	Virkelig god
40	Jeg har aldrig før oplevet at blive modtaget så godt, og hvor var det da vigtigt for mig.	Virkelig god
41	Der var styr på, hvem jeg var, hvad jeg skulle og hvor jeg skulle være. Meget fornemt.	Virkelig god
42	Altid smilende personale. Passer de aftalte tider. Venter faktisk aldrig :-)	Virkelig god
43	Det var egentlig en fin modtagelse. Dog virker det en smule stressende og ikke diskret, at det foregår på en gang med andre patienter og personale.	God
47	Første besøg: Jeg fik at vide, at lægen egentlig ikke havde erfaring med infektion ved protese, men at det var en kollega, der havde erfaringen. Men ellers fik jeg en god modtagelse.	God
49	Meget åbent miljø. Kunne godt tænke mig, at man var lidt mere beskyttet både ved henvendelse til skranken og ved ophold i venteværelse.	God
50	Det kunne være lækkert med lidt interessant læsestof, som blev skiftet ud ind i mellem :)	God

✎ 55	Hurtig modtagelse men lang ventetid inde på værelset	God
✎ 56	Når jeg plejer at blive syg pga. min sygdom, tilkalder jeg vagtlægen. Jeg bliver henvendt til Kommunehospitalet og ikke anden afdeling. Når lægen ringer ud til den anden afdeling for at spørge, om jeg godt kan indlægges, bliver svaret nej. Det bliver besværligt for mig, da lægen ikke har kendskab til min sygdom i Kommunehospitalet.	Dårlig
✎ 58	Vil gerne vide, hvis der er ventetid.	God
✎ 61	Varm modtagelse af imødekommende og smilende personale.	Virkelig god
✎ 63	Jeg ved ikke rigtigt, men spændende.	God
✎ 64	Imødekommende og venligt personale.	Virkelig god
✎ 66	Jeg ser gerne min anonymitet bevaret og bryder mig derfor ikke om, at mit navn nævnes ved modtagelsen.	God
✎ 67	Jeg synes, der er en behagelig og uformel stemning, som gør, at man føler sig velkommen.	Virkelig god
✎ 68	Det med kørselsgodtgørelse tog sin tid.	God
✎ 72	Den er bare god.	Virkelig god
✎ 76	Godt, når der altså er nogen til at tage imod én.	God
✎ 77	Der var ingen kaffe, der blev heller ikke lavet noget, da der ikke var mere.	Virkelig god
✎ 78	Jeg har været der flere gange, og de ansatte virker altid venlige og imødekommende.	Virkelig god
✎ 82	De er søde, når vi kommer derud.	God

## Infektionsmedicinsk Afdeling Q

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Fejlhåndtering
1	Blev glemt på stuen. Skulle have være sendt ned på ambulatoriet.	Godt
29	Der var ofte fejl/mangler, når blodprøver blev taget i Odder.	Godt
39	Sikkert på grund af for stor arbejdsbyrde, måtte jeg ringe tre dage for at få den recept lagt på nettet, som lægen havde anbefalet.	Virkelig godt
41	Lægen kunne ikke foretage rygmarsprøven. Finde det rigtige sted på ryggen/rygsøjlen.	Godt
43	Jeg oplevede ikke fejl, men oplevede, at det kom uden for afdelingens område, og der vidste lægen ingenting, og jeg følte, at hun "skøjtede" lidt hen over det og gav det skylden/årsagen til mine problemer. (Jeg havde ønsket, hun undersøgte det nærmere ved anden læge.)	Intet svar
46	Blodprøve blev glemt, men jeg ved ikke, om fejlen skyldtes Q-ambulatoriet eller et andet ambulatorium som også havde bestilt blodprøver.	Virkelig godt
51	Efter en telefonkonsultation, hvor der skulle sendes nye prøver ind, fremsendte de noget forkert. Jeg ringede og spurgte, om der skulle ske noget andet, eller om jeg havde misforstået det. De fremsendte nyt som så var ok.	Virkelig godt
56	Jeg havde en tid. Havde endda medbragt mit kort. Men ifølge sekretæren var tidspunktet på kortet forkert. Da jeg fik en ny tid, hvor Q-afdelingen havde endda sendt brev med hjem til mig, mente sekretæren igen, at jeg ikke havde en tid. Lignende problemer har jeg oplevet flere gange. Det er irriterende for mig, at jeg får fravær for ikke at deltage med i lektionen og får at vide, at jeg ikke har en tid.	Dårligt
57	Manglende recept.	Godt
64	En gang vedrørende aftaledato.	Godt
68	I bytter rundt på personer med samme navn.	Intet svar
73	En sygeplejerske skulle give mig en vaccine efter et møde med lægen, hvilket lægen glemte at fortælle vedkommende. Så jeg kom til at vente i over en time, indtil jeg selv "råbte højt".	Virkelig godt
75	Min egen læge [] og lægen i ambulatoriet på Skejby Sygehus har en meget dårlig kommunikation. For eksempel med hensyn til fertilitetssagen. Det har faktisk taget [flere] år.	Godt
77	Første gang fik jeg at vide, at det var den samme læge og sygeplejerske, der fulgte mig hele vejen, og det var ikke tilfældet. Men jeg skal jo derop en del gange endnu. Så det er kun den manglende kaffe og to forskellige læger/sygeplejersker, men ellers var/er alt til ug.	Intet svar

## Infektionsmedicinsk Afdeling Q

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
2	Søde og kompetente folk.	Virkelig godt
3	Langsommelig.	Godt
6	Yderst glad og tilfreds over behandlingen fra såvel læger som plejepersonale. Kæmpe indsats, som betyder, jeg er i live.	Virkelig godt
10	Der var fejl angående første mødegang. Jeg fik intet brev om mødetidspunkt og kunne ikke forstå, at jeg blev betragtet som "udeblevet".	Godt
11	Alle er gode til [at sørge for], at man føler sig velkommen. Det går også dejligt hurtigt fra sted til sted i undersøgelsen.	Virkelig godt
18	Jeg har en særdeles god læge og sygeplejerske, der udviser stor omsorg, er meget lyttende og fagligt meget kompetende.	Virkelig godt
19	Svarene er ud fra at jeg altid kommer ind til samme læge hver gang, læge NN har faktisk fulgt mig i de sidste mange år [], så hvad kan jeg egentlig forlange mere, det er jeg naturligvis rigtig glad for.	Godt
23	I to ud af mine tre besøg, blev der talt ned til mig, og jeg føler ikke, jeg kunne få svar på mine spørgsmål. I to ud af tre besøg, ventede jeg halvanden time i venterummet på at komme til.	Dårligt
24	Jeg har kun været til undersøgelse to gange, hvor jeg fik et skema. Der står, at jeg skal komme til undersøgelse hver tredje måned.	Godt
28	Virkelig god.	Virkelig godt
35	Jeg vil gerne takke NN, min sygeplejerske, fordi hun tager sig tid til sine patienter!	Godt
37	De sendte henvisning til anden afdeling. En uges behandlingstid. De sendte henvisningen retur. Jeg skulle selv kontakte hospitalet derefter. Den pågældende læge, der på dette tidspunkt havde min journal, havde tid til ny SAMTALE fire uger efter, at jeg henvendte mig.	Dårligt
39	NN har, under mit behandlingsforløb, været en utrolig støtte og personlig vejleder et kæmpe plus for Skejby, at der stadigvæk findes personer, der ved hvad etik, empati, og omsorg betyder for personer, der er i et behandlingsforløb, Tak til NN.	Virkelig godt
40	Selvom jeg ikke blev helt rask af medicinen, må jeg sige, at jeg har været rigtig glad for den kontakt Afdeling Q har givet mig gennem [flere] år.	Virkelig godt
41	Det var fint.	Virkelig godt
42	Kun positivt :)	Virkelig godt
43	Jeg forstår ikke, at der skal gå to en halv måned for at få stillet en diagnose, når lægen undervejs ikke har anet, hvad der er galt. Der burde ringe alarmklokker.	Godt
45	Min kontaktsygeplejerske var åbenbart forsinket af andre ting, så en anden overtog efter lang ventetid.	Godt
46	Generelt er personalet på afdeling Q meget venligt!	Virkelig godt
49	Kunne godt tænke mig en sygeplejerskesamtale hvert andet eller hvert tredje år. Bare max 30 min. Kan formentlig klares på 15 minutter.	Godt
50	Har for det meste følt mig hørt og forstået og godt taget hånd om. Andre gange har jeg ikke følt mig hørt.	Godt

## Bilag 5

- ✎ 53 Jeg oplever at møde et professionelt personale, som ikke kun har interesse i mig som et sygt menneske, men også som et helt menneske. Jeg føler mig set og hørt. Virkelig godt
- ✎ 59 Har været henvist til flere afdelinger. Godt
- ✎ 61 Jeg fik en super behandling og er meget taknemlig. Virkelig godt
- ✎ 62 Jeg har under mit arbejde [] fået en []skade. Derfor skal jeg have blodprøver og vacciner, og forløbet er, indtil nu, gået helt efter planen. Virkelig godt
- ✎ 63 Jeg synes, det var godt. Godt
- ✎ 64 Jeg følte mig tryk under behandlingsforløbet. Jeg følte, at jeg var i gode hænder både hos sygeplejerske og lægen. Virkelig godt
- ✎ 67 De personlige kontakter på ambulatoriet skaber stor tryghed i behandling af et kronisk sygdomsforløb, hvilket gør meget i forhold til at have en normal dagligdag. Virkelig godt
- ✎ 70 Fantastisk at komme i en afdeling, der samarbejder om patienten! Virkelig godt
- ✎ 72 Det er går godt. Godt
- ✎ 77 Det er meget professionelt, men også meget personligt på samme tiden. Igen og plus. Virkelig godt
- ✎ 78 Ja. Jeg vil meget gerne rose bioanalytikerne, der tager blodprøver. De er topdygtige og professionelle. Virkelig godt
- ✎ 79 Jeg fik foretaget rygmarvs - og blodprøver, som ikke påviste infektion. Har før, under og efter undersøgelses-/behandlingsforløbet haft infektion/betændelse []. Blev henvist til CT-scanning, som viste "[sygdom]". Blev henvist til læge NN, og lægen på afdeling Q fortalte, at vedkommende ville indstille mig til en akut tid for at undgå venteliste. Herefter modtager jeg en tid til undersøgelse i [foråret] 2012. Jeg taler herefter på skift med afdeling Q og anden afdeling for at få fremrykket min tid. Anden afdeling kan ikke se på henvisningen, at min sag er akut. Afdeling Q siger, at de har gjort opmærksom, at min sag er akut. Efter gentagne samtaler med afdeling Q og patientkontoret ender det med, at jeg får en tid [i vinters], [flere] måneder efter, at CT-scanningen havde vist en "[sygdom]" []. Det, jeg synes, er utilfredsstillende som patient er, udover den lange ventetid, at man ikke i tilstrækkelig grad har lyttet til min sygdomshistorie og set på de kliniske fund[], men i stedet støttet sig til blodprøver, der ikke kunne påvise infektion. Dermed har jeg heller ikke fået behandling. På trods af, at man med det blotte øje har kunnet se, at der er betændelse/infektion. Dårligt
- ✎ 81 Jeg blev henvist til en samtale med en psykiater, og da jeg blev indkaldt til denne, fik jeg et brev stilet til en anden klient. Det betyder, at en anden har fået min indkaldelse! Derudover havde læge NN ikke sendt resultatet af undersøgelsen retur til Skejby. Tænker bare, at så var der jo ingen grund til at få foretaget undersøgelsen, hvis man alligevel ikke fandt, at den var vigtig i sammenhængen. Godt
- ✎ 83 Der burde være en langt bedre sammenhæng/kommunikation afdelinger imellem. Jeg har stort set selv skullet kontakte alle de afdelinger, jeg har været på for at få koordineret tiderne. Det må kunne gøres bedre elektronisk eller lignende. Havde tid til opfølgning hos jer en måned efter igen, men kunne få tid hos anden afdeling til [foråret]! Godt


## Infektionsmedicinsk Afdeling Q

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
2	Glad for at snakke med den samme hver gang.	Virkelig godt
6	Super godt fra alle grupper. Og naturligvis frem for alt stor ros til min læge NN.	Virkelig godt
11	Jeg manglede information til egen læge, da jeg nok ikke kunne fortælle det rigtige. Det er ordnet nu, men der gik tre måneders tid.	Virkelig godt
21	Jeg vil meget gerne have mere skriftlig information eller brochurer med hjem, så kan jeg læse det om min sygdom og behandling.	Godt
22	Kun at jeg har oplevet Afdeling Q som meget positiv.	Virkelig godt
23	Informationen var under al kritik. Jeg kunne ikke få svar på, hvilke blodprøver der blev taget og ikke mindst hvorfor. Jeg bad selv om at få en udskrift af journalen efterfølgende, for at jeg kunne blive informeret om mit eget sygdomsforløb. Journalen var desuden fyldt med fejl.	Dårligt
31	Har fået lidt modsigende information alt efter hvem, jeg har talt med.	Godt
39	Det er vigtigt, at vi får den rigtige viden, når læger fortæller om de tal, som blodprøver viser på deres skærme, således at bekymringer kan undgås.	Virkelig godt
40	Jeg kan bare sige, at de personer, jeg har haft kontakt med, kun har været en støtte for mig. Jeg regner med, at mine besøg efterfølgende vil være ligedan.	Virkelig godt
42	Fantastiske kontaktlæger og sygeplejersker.	Virkelig godt
43	Ikke dybdegående. Følte ikke, at lægen undersøgte ordentligt.	Godt
52	Eneste divergens er, at af min første læge NN fik jeg at vide, at behandlingsforløbet tager 24 uger. Senere da jeg skulle i gang med behandlingen fik jeg af sygeplejerskerne at vide, at behandlingen tager 48 uger.	Virkelig godt
53	Jeg er alt i alt tilfreds med den information, jeg har fået. Skulle der være noget at pege på, kunne der måske godt være mere skriftligt information.	Virkelig godt
61	Super god.	Virkelig godt
63	Det er godt, fordi jeg forstår, hvad årsagen er.	Godt
64	Jeg fik altid svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
66	Jeg føler mig rigtig godt behandlet.	Virkelig godt
67	Informationsniveauet har været passende, og der er blevet informeret yderligere løbende, hvis jeg har givet udtryk for det.	Virkelig godt
68	Nu selvsvinger I kraftigt. Fik ingen skriftlig information.	Intet svar
70	Ja. Må fremhæve, at sygeplejerske NN er et sandt "guldkort" for afdelingen med hendes sjældent pædagogiske talent i oplæring af patienter, hendes tålmodighed, engagement og empati!	Virkelig godt
71	Det ville være godt med skriftlig information om [immunsygdom] og behandling på [andet sprog].	Virkelig godt
72	Fint.	Godt
76	Har brug for flere detaljer, da jeg derved vil føle mere kontrol over situationen.	Dårligt
77	Der var en sygeplejerske, der lige var mødt, da jeg skulle have hende til at ringe til Midttrafik,	Virkelig godt

## Bilag 5

og der måtte hun gå 25 minutter. Jeg fortalte hende så om mit kaffeproblem, og hun ringede rundt og fandt ud af, hvor jeg fik FRISK kaffe med det hele. Jeg blev kørt frem og tilbage, så jeg nåede bilen fra Midttrafik.

 82 Det er, som jeg har brug for.

Godt








## Infektionsmedicinsk Afdeling Q

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

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
6	Jeg kunne/kan altid ringe.	Virkelig godt
8	Vær opmærksom på at være meget diskrete, når patienter skal kaldes ind fra venteværelserne.	Virkelig godt
9	Jeg ville rigtig gerne have noget hjælp til at omlægge mine kost og motionsvaner. Jeg ved, at det er af stor betydning for mit helbred. Det er bare MEGET svært at bryde med gamle vaner, og et sygdomsforløb er ikke forbedrende for dette.	Godt
16	Min almindelige praktiserende læge får oftest ikke besked om indlæggelser. Ej heller ændring i medicin.	Virkelig godt
28	God.	Virkelig godt
38	Jeg har frabedt afdelingen at kontakte egen læge, og det er overholdt 100 procent :-)	Virkelig godt
40	Man kan jo ikke tillægge kontaktpersoner alt, selvfølgelig går man også hjemme og tænker en masse tanker, men jeg er aldrig gået utryk derfra. Pga. at jeg var syg, syntes jeg nogen gange, der var lang tid, til jeg skulle derud igen, men mon ikke det er normalt, når man oplever tryk fra sin læge og sygeplejersker. Det var næsten rart at blive et kendt ansigt. Her kunne jeg godt have sat en smiley.	Virkelig godt
42	Kan altid ringe, hvis jeg er i tvivl om noget, og får altid hjælp.	Virkelig godt
43	Det kunne være rart at skrive en opfølgende mail.	Godt
44	Fik blot taget en blodprøve.	Godt
46	Vigtigt med kontaktsygeplejerskeordningen. Den tjener både som et effektivt mellemlid mellem patient og læge, og desuden kan en del spørgsmål vedrørende sygdom og behandling besvares direkte gennem kontaktsygeplejersken.	Virkelig godt
52	Det er vigtigt med kontakt til ambulatoriet, og den var rigtig fin i begyndelsen. Da jeg startede på [medicin], havde jeg ikke kontakt til min kontaktsygeplejerske i en hel måned. Det er for lang tid, synes jeg, da man går i en psykisk labil tilstand. Ved start af ny medicin kunne sygeplejersken måske ringe én op efter en uge og høre, hvordan det går. Det gjorde hun, da jeg startede med behandlingen, og det var rigtig rart.	Virkelig godt
53	Jeg oplever, at efter jeg har været behandlet og efterfølgende er kommet til undersøgelse eller tjek, husker personalet mig, og jeg føler mig velkommen. Jeg synes, []personalet såvel sygeplejersker i projekter og læger har et meget godt menneskesyn, der får patienten til at føle sig godt tilpas, tryk og velkommen [efter min vurdering]. Dette menneskesyn gør det nemmere for mennesker med alvorlige sygdomme at tro på, at de kan komme sig. Jeg har som patient også oplevet personalets håndtering af personer med en noget vanskelig og udfraagerende adfærd. Her skinner dette menneskesyn igen igennem. Det fortæller mig, at de ansatte, jeg møder i ambulatoriet, er ansatte, der "brænder" for deres job, og som møder alle patienter lige. Uden at jeg skammer, kan personalet på ambulatoriet være stolte af det arbejde, de udfører, og den måde de møder patienter på.	Virkelig godt
55	Værelset var kold.	Godt
56	Jeg synes, at samtalen hele tiden handler om de samme ting, selvom jeg bliver mere/tit syg.	Dårligt
60	Ved ikke om min læge bliver informeret.	Godt
63	Det var godt.	Godt
70	Som patient kom jeg pludseligt til at stå i en fuldstændig uoverskuelig situation, da min kommune valgte at stoppe udbetaling af sygedagpenge. Jeg kontaktede sygeplejerske NN, der	Virkelig godt

## Bilag 5

straks satte mig i forbindelse med hospitalets socialrådgiver NN, der omgående kontaktede læge NN, der med meget kort varsel fik reddt trådene ud med min kommune. Professionel og effektiv indsats overfor en patient i stor knibe.

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  72 | Fint.   | Godt          |
|  76 | Jeg har på intet tidspunkt været tryk i forhold til min [immunsygdom]. At jeg ikke er i tvivl om min livsstils betydning har intet med personalet at gøre.  | Dårligt       |
|  77 | Kun UG+.  | Virkelig godt |
|  80 | Jeg undrer mig meget over, at min egen læge ikke får nogen informationer overhovedet fra ambulatoriet, selvom jeg indtil flere gange i gennem årene har givet lov til dette. Det er simpelthen ikke godt nok... Få ændret det, det er ret væsentligt for mig og min behandling af andre lidelser! | Virkelig godt |
|  82 | Jeg motioner og holder mig i form.  | Godt          |

## Infektionsmedicinsk Afdeling Q

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




ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
2	Hold fast ved, at det er den samme person, der snakker med dig hver gang og laver de forebyggende undersøgelser. Det giver tryghed. Tak for det.	Virkelig godt
4	Jeg synes, at ambulatoriepersonalet ALTID er meget imødekommende, både ved personlig og telefonisk henvendelse. Det gør mig utrolig tryk ved at ringe. Jeg bliver vejledt, så jeg ikke behøver at møde personligt. En samtale med sygeplejerske/læge om, hvorledes jeg skal forholde mig i den givne situation, synes jeg, bliver gjort godt, og jeg har en fornemmelse af, at dette også prioriteres på Q-Ambulatoriet.	Virkelig godt
5	Synes at jeg selv, i alt for høj grad, har skullet sikre mig, at information blev givet videre til anden afdeling/sygehus. At det var mig, der skulle sikre, at alt blev gjort, og at jeg fik svar på blodprøver mm.	Godt
6	Professionelt, nærhed, tryghed, god kommunikation, lydhør.	Virkelig godt
8	For lidt lekture i venteværelset.	Virkelig godt
9	Venteværelserne er lidt for små. Ofte sidder man som sild i en tønde, og der er ikke altid rart. Man føler, at alle kan se hvad man fejler.	Godt
10	Mødt med venlighed af FORBEREDT læge. Dejligt! (I øvrigt stor ros til Afdeling Q).	Godt
12	Godt samarbejde mellem læge og sygeplejerske. Nærværende personale... Bravo!	Godt
16	Man kunne for eksempel spille sagte musik i venteværelserne.	Virkelig godt
17	Jeg vil gerne modtage et skriftligt svar efter scanning.	Godt
19	Det er er helt klart rigtig godt og en fordel, at man kommer ind til den samme læge hver gang. Har nok også følt, at det var bedst i mit forløb.	Godt
22	Jeg kom fra et andet sygehus efter [operation]. Da jeg kom til Q følte jeg, at jeg var kommet til det rigtige sted, og at der blev taget meget hånd om mig. Det vil jeg gerne takke for [ ].	Virkelig godt
25	Dejligt og kompetent personale. Lokalerne er ikke specielt hyggelige. Det kunne være rart, hvis ambulatoriet kunne have åbent en eftermiddag om ugen eller lignende, så folk med et arbejde ikke behøver at tage fri.	Virkelig godt
26	De skal være gode til at informere patienten, hvis kontaktlægen ikke er tilstede den dag (information).	Godt
28	Ventetiden. Virkelig dårligt.	Virkelig godt
34	Der mangler aircondition over alt. Der mangler læsestof i venteværelset.	Virkelig godt
36	Kunne gøre bedre: Orienter om ventetid. Første gang blev jeg glemt - og kom kun ind, fordi jeg selv henvendte mig ved skranken. Anden gang var ventetiden over en halv time.	Godt
37	Kontaktet af én læge. Jeg så tre forskellige med ét problem. Kortere ventetid. Bedre kommunikation med andre afdelinger.	Dårligt
38	Personalet er oftest super professionelle og rare. Der er en udstråling i afdelingen, der viser, at "der er styr på det".	Virkelig godt
40	Pga. af medicinen havde jeg det nogen gange rigtig skidt, en gang var der meget travlt, det var stressende, men der var nogen, der kunne træde til.	Virkelig godt
43	Lægerne/sygeplejerskerne var enormt venlige og gode til at snakke. Fornemmer en god stemning. Lidt mere "underholdning" i venteværelset til de lange ventetider. Generelt lidt fleksibili-	Godt

## Bilag 5

tet i mødetider. Der er MEGET lange ventetider (to og en halv uges ventetid på svar på en scanning).

44	Q Ambulatoriets personale er altid meget imødekommende.	Godt
45	Informere om ventetid lidt tidligere.	Godt
46	Måske ville det være godt, hvis der var lidt længere telefontid afsat til opkald fra patienter. Det ville muligvis endda være en besparelse, fordi problemer med sygdom/behandling i højere grad ville kunne tages i opløbet.	Virkelig godt
48	Jeg følte virkelig, at jeg blev behandlet godt. Sygeplejerskerne var meget oprigtige og virkede virkelig bekymrede for mig. Det gjorde mig meget tryk under indlæggelsen.	Intet svar
50	Super engageret sygeplejerske NN og psykolog NN.	Godt
53	Alt i alt fungerer det rigtigt godt, dog er det lidt bekymrende at se, hvor lidt plads fx. projektsygeplejerskerne har i deres kontormiljø, her oplever jeg et personale, der gør et stykke professionelt arbejde med fx. at tale med mennesker i krise og alvorlige sygdomme (udover, hvad man kan forvente af dem), skulle arbejde i meget trange, uacceptabelt små lokaler. Når man tænker på, hvor vigtig den funktion sygeplejerskerne har er, ville en opgradering af lokaler være til patienternes fordel. Jeg mener et bedre og hyggeligere "Kontor/lokale-miljø", og den funktion, der udføres, bør følges ad. Men dette med det nuværende kontor/lokale-miljø, understreger bare yderligere at her er tale om yderst professionelle og kompetente ansatte, der på trods af den trange plads udføre deres arbejde godt.	Virkelig godt
54	Q er det sted i sundhedssektoren, jeg har størst tiltro til. Flinke og rare mennesker, man møder der.	Virkelig godt
56	Med hensyn til tiderne har jeg oplevet mange gange, hvor jeg var nødt til at gå hjem, fordi sekretæren mente, at jeg ikke havde en tid. Jeg har også oplevet noget andet. F.eks. fik jeg at vide af min læge, at jeg skulle give en urinprøve. Igen mente sekretæren, at jeg ikke skulle gøre det.	Dårligt
58	Der kunne godt være et fjernsyn i det ene venteværelse, så er tiden ikke så lang. Og bedre møbler. Det er lidt klinisk.	Godt
59	Jeg føler, jeg fik en rigtig god behandling med hurtig henvisning til andre afdelinger og meget hurtig indkaldelse.	Godt
61	Jeg føler mig utrolig godt behandlet hele vejen igennem. Jeg har f.eks haft mulighed for, under hele forløbet, at ringe til til den faste læge, som havde ansvaret for min behandling, hvilket var fantastisk.	Virkelig godt
65	I løbet af de [mange år], hvor jeg har været til [regelmæssige] kontrolbesøg, har ambulatoriet holdt samme upåklagelige standard.	Virkelig godt
66	Flot at man kan få medicin tilsendt i tilfælde af, at den slipper op. [Gruppe] i sin tid [] reddede mit psykiske velbefindende. Tak for god behandling, men gør noget ved muligheden for anonymitet.	Virkelig godt
68	Læge NN undersøgte, forklarede og sagde pænt farvel. Og jeg var tryk ved det, han sagde, selvom jeg anede, det var lidt for pænt pakket ind!	Intet svar
69	Jeg synes, I laver et godt arbejde.	Virkelig godt
70	En helt igennem behagelig oplevelse, hvor man føler sig mødt, hørt og ikke mindst velkommen.	Virkelig godt
72	Der er ikke noget at klage over.	Godt
74	At man kan komme i kontakt, fra dag til dag, med lægen pr. mail, eller at kontaktsygeplejersken kan have kompetencen til fx at igangsætte blodprøver, receptfornyelse, anden slags antibiotika mv. Det er næsten umuligt at få hjælp i mellem besøgene på sygehuset, når egen læge ikke ved noget om problemet.	Godt
76	Samtaler med NN er særdeles gode og har hjulpet mig meget i min situation. At det er nemmere at få telefonkontakt til ambulatoriet, at der er nogen til at tage imod én, når man kommer,	Dårligt

og mere imødekommende omgivelser vil hjælpe meget.

- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  77 | Har skrevet det særligt gode de gjorde for mig ang. Kaffe osv. Andre gange har jeg også fået "transport" til og fra kantinen, da jeg blev hentet hjemme før morgenmaden. | Virkelig godt |
|  78 | Vil igen rose bioanalytikere og det øvrige personale.  | Virkelig godt |
|  82 | jeg synes, de smiler og er glade, når jeg kommer der.  | 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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>3</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.