

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk Afdeling, Silkeborg
Hospitalsenheden Midt**



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

© 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
	Undersøgelses-/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:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	254
Afdelingens svarprocent:	64%

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.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

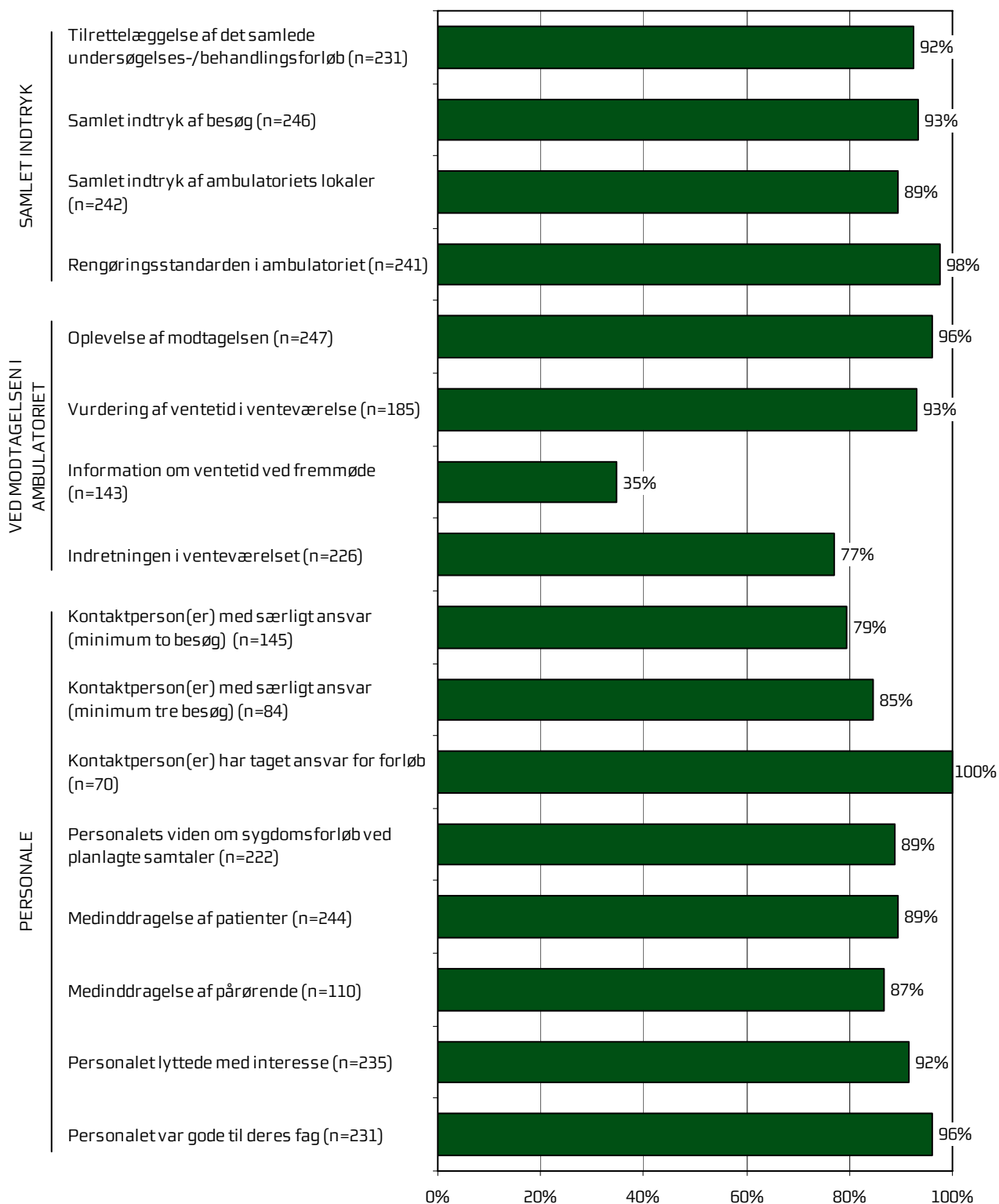
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

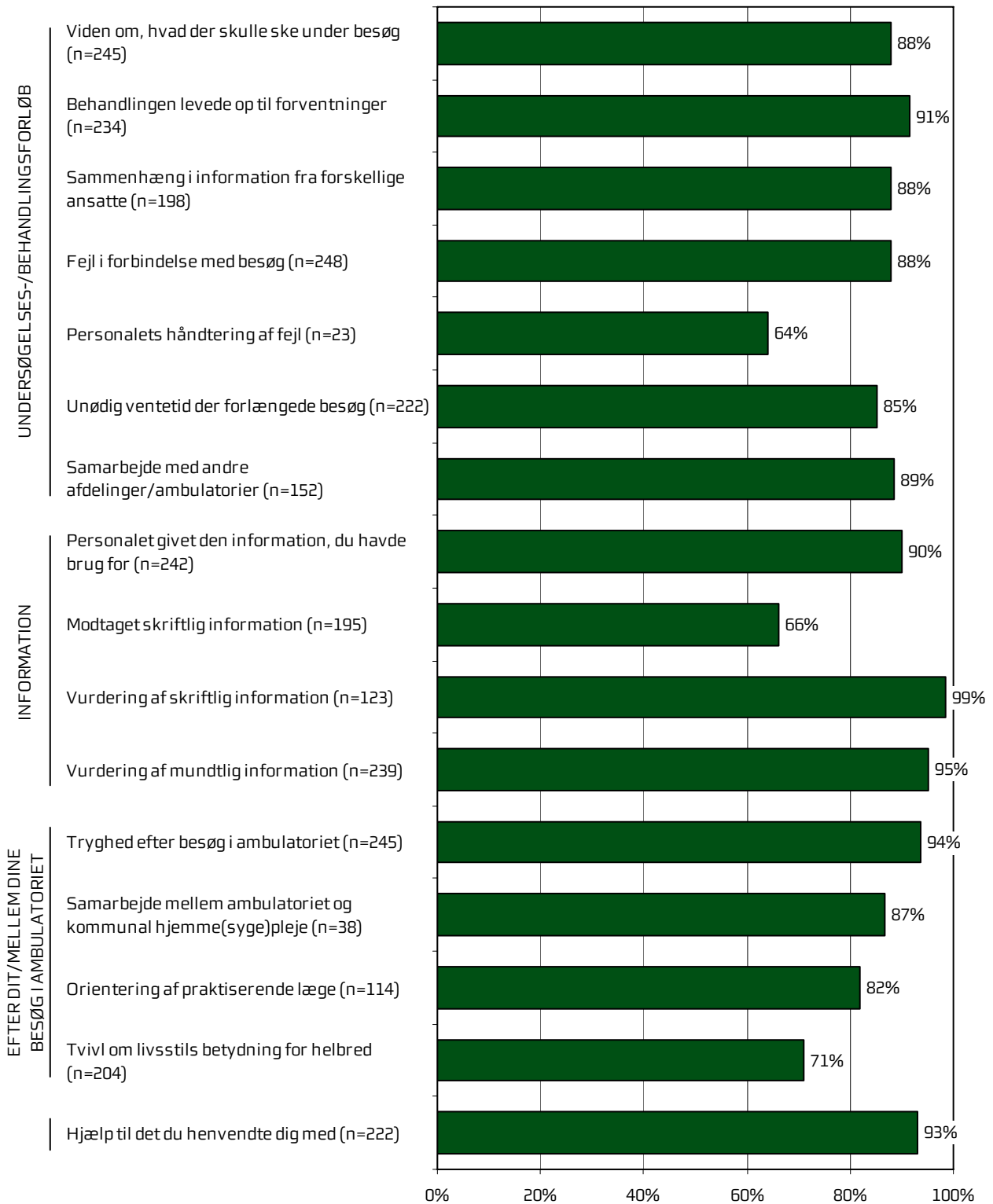
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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: Medicinsk Afdeling

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

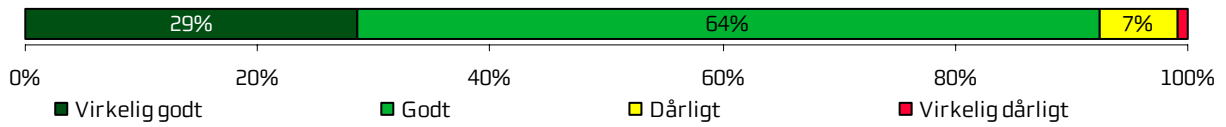
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

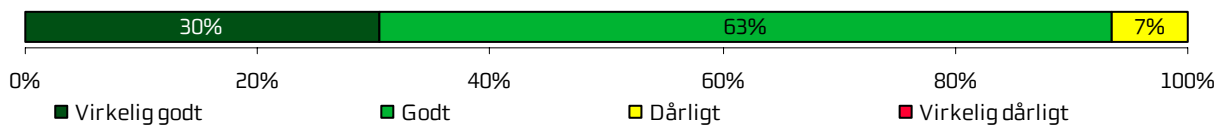
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

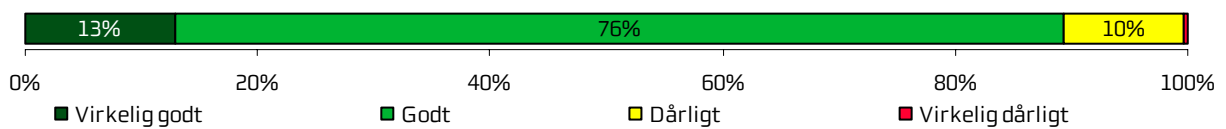
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=231)



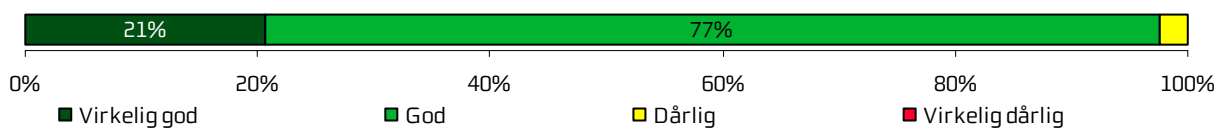
Samlet indtryk af besøg (n=246)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=242)



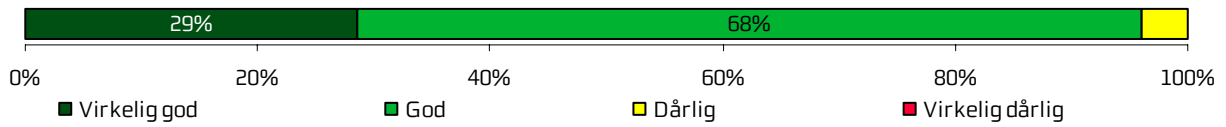
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=241)



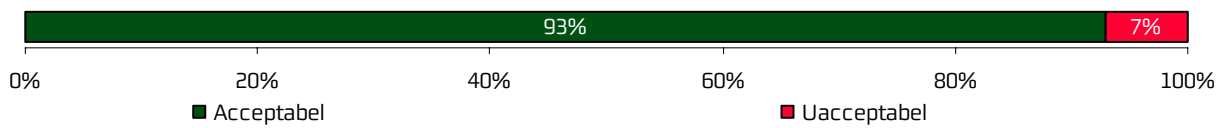
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	97 % *	93 %	99 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	97 % *	94 %	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	-	-	98 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=247)



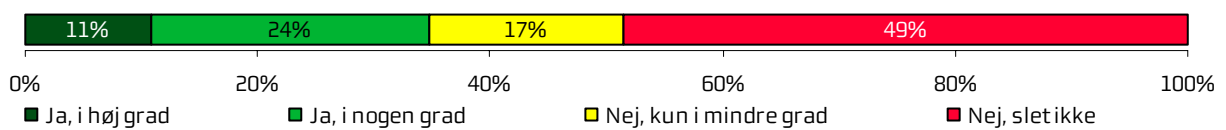
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=185)



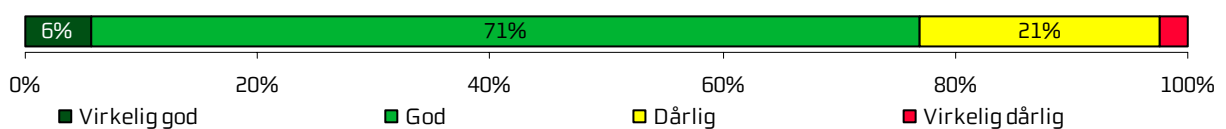
Længde af ventetid i venteværelse (n=245)



Information om ventetid ved fremmøde (n=143)



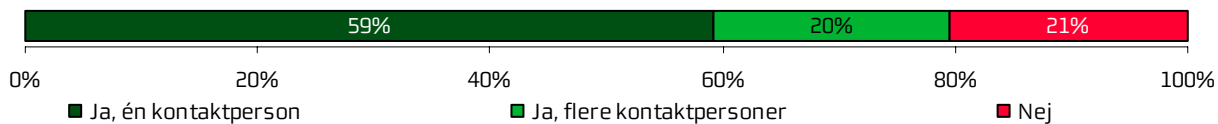
Indretningen i venteværelset (n=226)



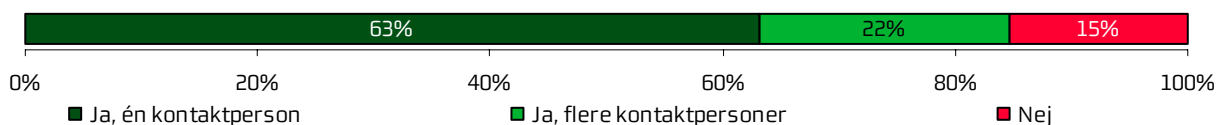
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	99 % *	97 %	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	95 %	-	99 % *	92 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35 %	48 % *	30 %	65 % *	38 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77 %	80 %	75 %	93 % *	76 %	85 %

Personale

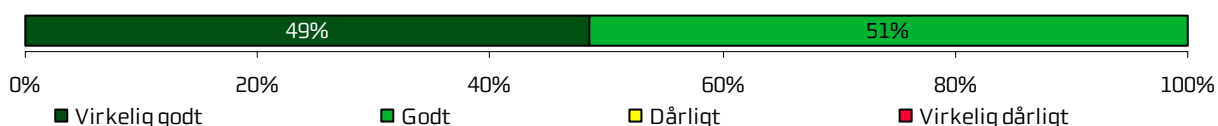
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=145)



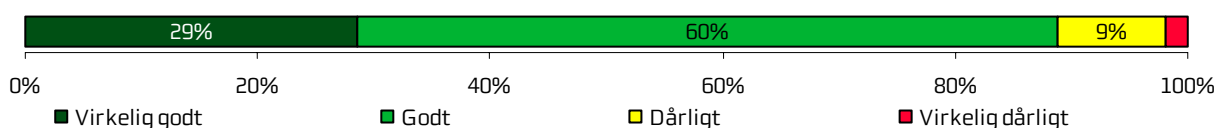
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=84)



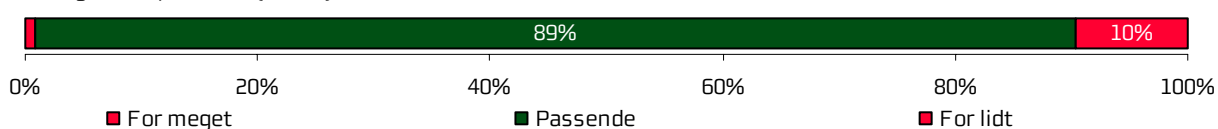
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=70)



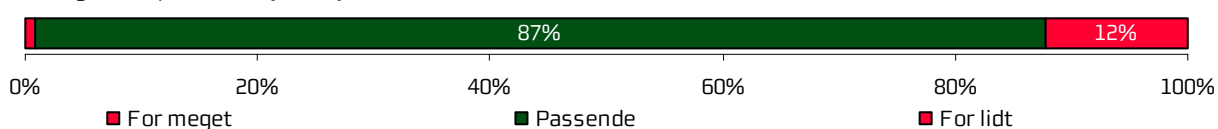
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=222)



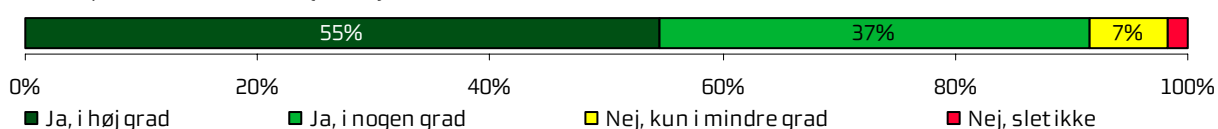
Medinddragelse af patienter (n=244)



Medinddragelse af pårørende (n=110)



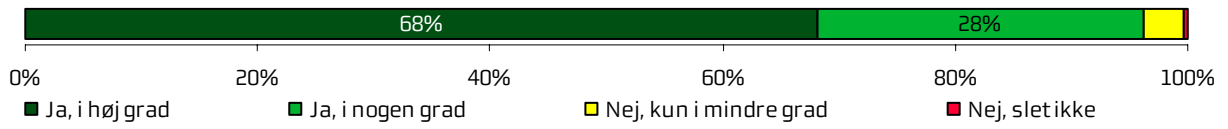
Personalet lyttede med interesse (n=235)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	79 %	81 %	79 %	85 %	64 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	80 %	-	91 %	67 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	92 %	90 %	98 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	94 % *	91 %	95 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	88 %	82 %	96 % *	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	96 %	92 %	98 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

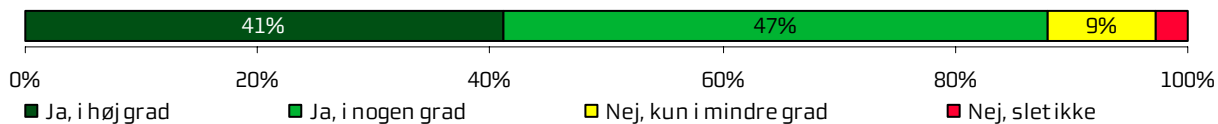
Personalet var gode til deres fag (n=231)



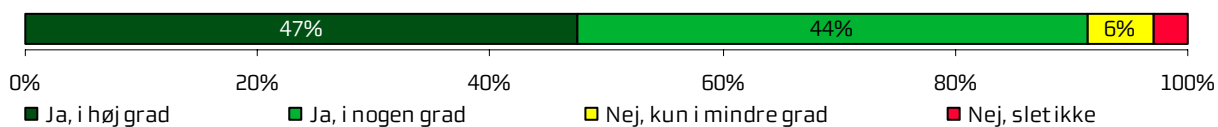
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	99 %	99 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=245)



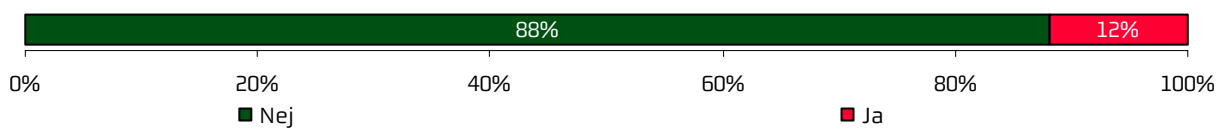
Behandlingen levede op til forventninger (n=234)



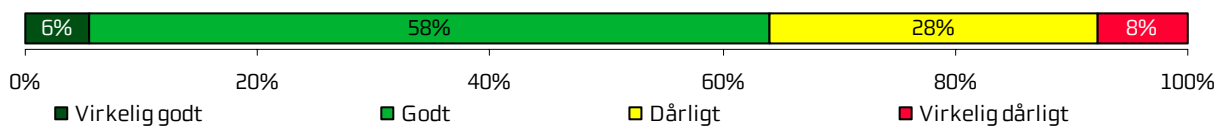
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=198)



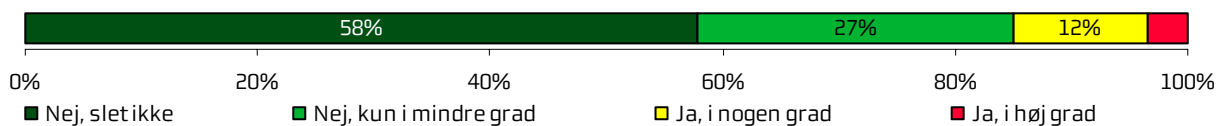
Fejl i forbindelse med besøg (n=248)



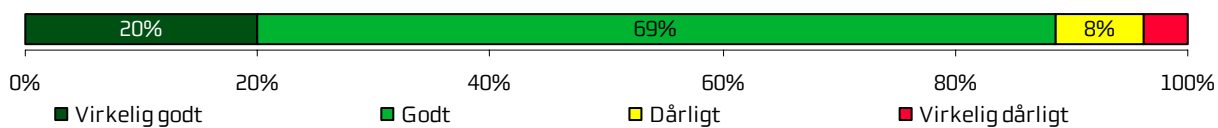
Personalets håndtering af fejl (n=23)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=222)



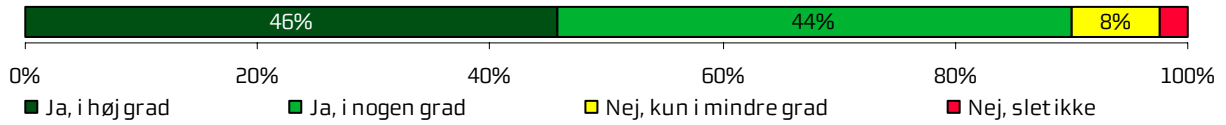
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=152)



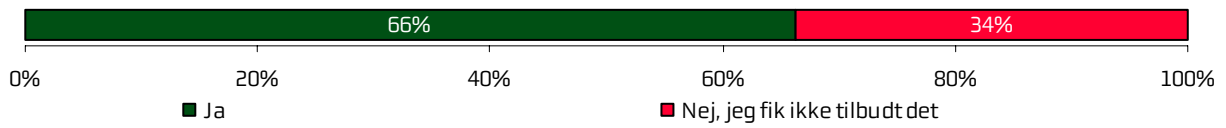
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	84 %	85 %	95 % *	85 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	95 %	91 %	95 %	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	91 %	92 %	96 % *	92 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	94 % *	-	97 % *	90 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	56 %	-	91 % *	34 % *	58 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	89 %	85 %	95 % *	86 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	97 % *	90 %	95 % *	90 %	93 %

Information

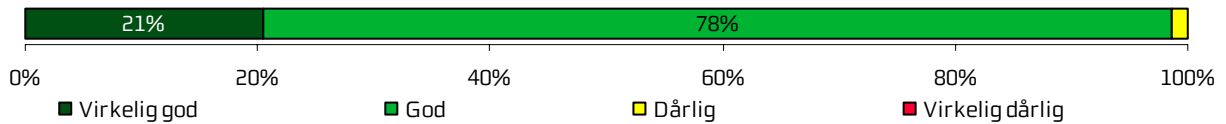
Personalet givet den information, du havde brug for (n=242)



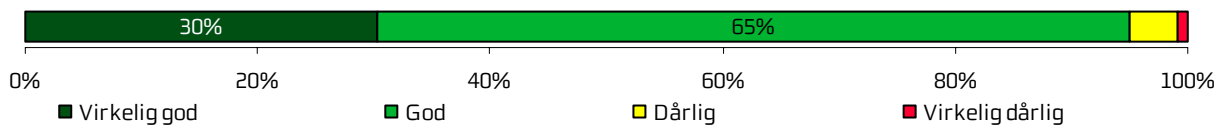
Modtaget skriftlig information (n=195)



Vurdering af skriftlig information (n=123)



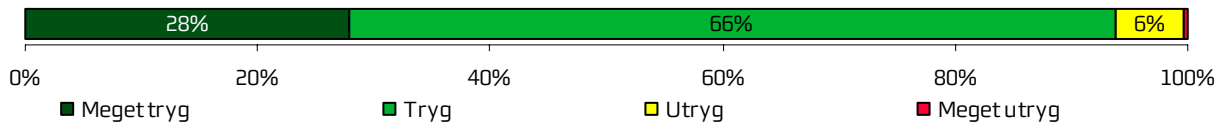
Vurdering af mundtlig information (n=239)



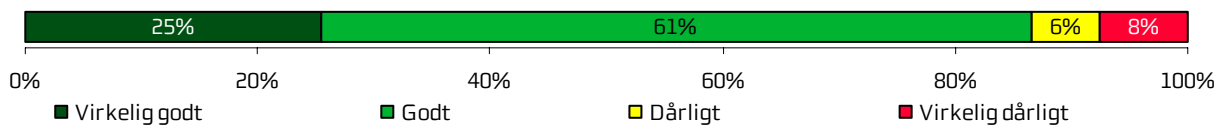
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	-	-	97 % *	90 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	66 %	74 %	-	83 % *	62 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	97 %	97 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	96 %	93 %	99 % *	93 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

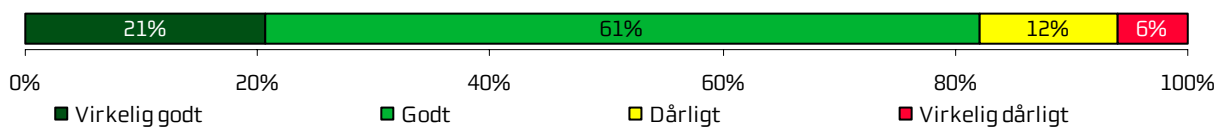
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=245)



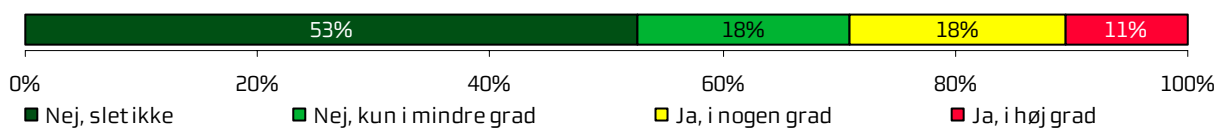
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=114)



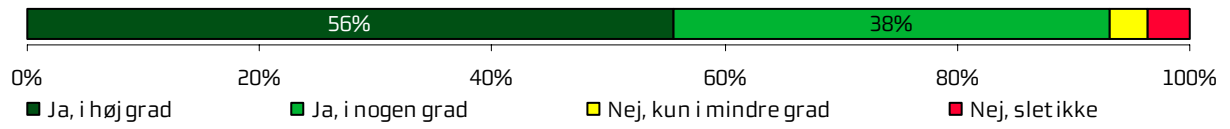
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=204)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	90 % *	98 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	91 %	97 % *	97 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	93 % *	80 %	93 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	76 %	75 %	78 %	67 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=222)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	96 %	94 %	98 % *	92 %	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, 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 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 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

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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.: >>jobnr<<

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"/>

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>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) 64 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	64%	100%
Køn		
Mand	41%	43%
Kvinde	59%	57%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	1%
20-39 år	11%	15%
40-59 år	36%	42%
60-79 år	44%	36%
80- år	9%	8%

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

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		254		100%
Køn				
Mand		103		41%
Kvinde		151		59%
Aldersgruppe				
0-19 år		1		0%
20-39 år		28		11%
40-59 år		92		36%
60-79 år		111		44%
80- år		22		9%
Skema udfyldt af				
Patienten		240		98%
Pårørende		6		2%
Modersmål				
Dansk		246		98%
Ikke dansk		6		2%
Afsnitsnavn				
Medicinsk amb Endo		39		15%
Medicinsk amb M1A		30		12%
Medicinsk amb M2A		15		6%
Medicinsk amb M3A		20		8%
Medicinsk amb Reuma		68		27%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		82		32%

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	29	64	7	1	231	13
Køn						
Mand	33	60	6	0	96	4
Kvinde	25	67	7	1	135	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	64	7	0	27	1
40-59 år	29	60	8	2	85	3
60-79 år	31	62	7	0	100	8
80- år	14	86	0	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	28	64	7	1	221	11
Pårørende	0	100	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	29	64	7	1	227	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	38	57	3	3	37	1
Medicinsk amb M1A	12	81	8	0	26	3
Medicinsk amb M2A	50	50	0	0	14	0
Medicinsk amb M3A	30	65	5	0	20	0
Medicinsk amb Reuma	15	74	11	0	62	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	53	7	1	72	6

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	63	7	0	246
Køn					
Mand	35	57	8	0	101
Kvinde	27	67	5	0	145
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	43	54	3	0	28
40-59 år	32	60	8	0	88
60-79 år	29	64	8	0	109
80- år	19	81	0	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	30	63	7	0	234
Pårørende	18	82	0	0	6
Modersmål					
Dansk	31	63	7	0	240
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Medicinsk amb Endo	41	59	0	0	39
Medicinsk amb M1A	7	83	10	0	29
Medicinsk amb M2A	57	43	0	0	14
Medicinsk amb M3A	30	65	5	0	20
Medicinsk amb Reuma	25	65	11	0	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	58	6	0	79

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	13	76	10	0	242
Køn					
Mand	18	70	11	1	101
Kvinde	9	81	10	0	141
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	23	70	7	0	26
40-59 år	9	82	10	0	88
60-79 år	13	74	13	1	108
80- år	20	75	4	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	13	76	11	0	231
Pårørende	18	82	0	0	6
Modersmål					
Dansk	13	76	11	0	236
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Medicinsk amb Endo	13	85	3	0	39
Medicinsk amb M1A	7	76	17	0	29
Medicinsk amb M2A	0	100	0	0	14
Medicinsk amb M3A	20	70	10	0	20
Medicinsk amb Reuma	11	77	11	2	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	67	13	0	76

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	77	2	0	241
Køn					
Mand	26	71	3	0	100
Kvinde	17	82	2	0	141
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	26	70	3	0	27
40-59 år	22	77	1	0	86
60-79 år	16	80	4	0	108
80- år	30	70	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	20	77	3	0	229
Pårørende	18	82	0	0	6
Modersmål					
Dansk	21	77	3	0	235
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Medicinsk amb Endo	18	79	3	0	38
Medicinsk amb M1A	7	89	4	0	27
Medicinsk amb M2A	0	100	0	0	14
Medicinsk amb M3A	25	75	0	0	20
Medicinsk amb Reuma	29	70	2	0	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	71	4	0	79

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	68	4	0	247
Køn					
Mand	31	66	3	0	100
Kvinde	27	69	4	0	147
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	39	57	4	0	28
40-59 år	31	65	4	0	88
60-79 år	24	72	5	0	108
80- år	32	68	0	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	28	68	4	0	234
Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål					
Dansk	28	68	4	0	240
Ikke dansk	31	69	0	0	6
Afsnitsnavn					
Medicinsk amb Endo	32	65	3	0	37
Medicinsk amb M1A	28	69	3	0	29
Medicinsk amb M2A	27	73	0	0	15
Medicinsk amb M3A	25	75	0	0	20
Medicinsk amb Reuma	22	74	5	0	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	59	6	0	81

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	93	7	185	64
Køn				
Mand	90	10	73	26
Kvinde	95	5	112	38
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	1
20-39 år	95	5	22	5
40-59 år	95	5	70	21
60-79 år	90	10	75	33
80-år	95	5	18	4
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	175	61
Pårørende	100	0	5	1
Modersmål				
Dansk	93	7	179	63
Ikke dansk	100	0	6	0
Afsnitsnavn				
Medicinsk amb Endo	96	4	26	13
Medicinsk amb M1A	100	0	20	8
Medicinsk amb M2A	100	0	9	6
Medicinsk amb M3A	94	6	17	3
Medicinsk amb Reuma	91	9	58	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	55	25

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	36	54	9	2	245	3
Køn						
Mand	39	53	5	3	98	1
Kvinde	34	54	11	1	147	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	26	70	4	0	26	1
40-59 år	34	59	7	1	90	1
60-79 år	40	47	10	3	106	1
80- år	32	50	18	0	22	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	53	9	2	232	3
Pårørende	18	82	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	36	53	9	2	238	3
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	43	57	0	0	37	1
Medicinsk amb M1A	39	50	11	0	28	0
Medicinsk amb M2A	60	40	0	0	15	0
Medicinsk amb M3A	25	70	5	0	20	0
Medicinsk amb Reuma	18	64	15	3	66	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	44	10	3	79	1

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	11	24	17	49	143	15
Køn						
Mand	10	33	12	45	58	2
Kvinde	11	18	20	51	85	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	16	11	13	60	18	2
40-59 år	5	23	17	55	54	6
60-79 år	9	31	16	43	58	5
80- år	32	16	22	30	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	11	23	17	49	135	14
Pårørende	19	61	0	19	5	0
Modersmål						
Dansk	11	22	17	50	138	15
Ikke dansk	18	82	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	10	24	5	62	21	2
Medicinsk amb M1A	13	27	20	40	15	1
Medicinsk amb M2A	0	0	50	50	6	0
Medicinsk amb M3A	11	44	11	33	9	5
Medicinsk amb Reuma	4	18	18	59	49	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	30	14	35	43	1

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	6	71	21	2	226	15
Køn						
Mand	9	64	23	4	91	5
Kvinde	3	76	19	1	135	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	4	80	16	0	25	2
40-59 år	4	72	21	2	84	3
60-79 år	5	70	22	3	98	7
80- år	17	67	17	0	18	3
Skema udfyldt af						
Patienten	5	71	21	3	214	15
Pårørende	18	82	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	5	71	21	3	220	15
Ikke dansk	17	66	17	0	6	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	3	68	26	3	34	2
Medicinsk amb M1A	8	76	16	0	25	4
Medicinsk amb M2A	0	85	15	0	13	0
Medicinsk amb M3A	0	76	24	0	17	2
Medicinsk amb Reuma	5	71	21	3	66	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	66	20	4	71	7

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	20	21	145
Køn				
Mand	67	22	11	65
Kvinde	53	19	28	80
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	50	32	18	22
40-59 år	51	21	28	50
60-79 år	62	20	18	61
80-år	92	0	8	11
Skema udfyldt af				
Patienten	58	22	20	136
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	59	21	21	143
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Medicinsk amb Endo	67	17	17	30
Medicinsk amb M1A	69	15	15	13
Medicinsk amb M2A	50	38	13	8
Medicinsk amb M3A	86	14	0	7
Medicinsk amb Reuma	44	24	32	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	16	16	37

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	63	22	15	84
Køn				
Mand	63	28	9	44
Kvinde	63	15	22	40
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	58	21	20	14
40-59 år	45	26	29	24
60-79 år	68	24	8	38
80- år	100	0	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	61	23	16	79
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	63	22	15	83
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Medicinsk amb Endo	61	22	17	18
Medicinsk amb M1A	75	13	13	8
Medicinsk amb M2A	60	40	0	5
Medicinsk amb M3A	-	-	-	4
Medicinsk amb Reuma	50	25	25	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	20	12	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	49	51	0	0	70	0
Køn						
Mand	50	50	0	0	40	0
Kvinde	47	53	0	0	30	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	65	35	0	0	11	0
40-59 år	55	45	0	0	17	0
60-79 år	39	61	0	0	35	0
80- år	56	44	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	51	0	0	65	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	49	51	0	0	69	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	60	40	0	0	15	0
Medicinsk amb M1A	43	57	0	0	7	0
Medicinsk amb M2A	40	60	0	0	5	0
Medicinsk amb M3A	-	-	-	-	4	0
Medicinsk amb Reuma	56	44	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	21	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	29	60	9	2	222	24
Køn						
Mand	34	58	7	1	93	8
Kvinde	25	62	11	2	129	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	36	54	7	4	28	0
40-59 år	28	58	12	2	81	9
60-79 år	27	65	6	1	95	11
80- år	28	59	13	0	17	4
Skema udfyldt af						
Patienten	27	62	9	2	211	24
Pårørende	34	66	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	29	60	10	2	216	24
Ikke dansk	15	85	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	46	49	5	0	37	1
Medicinsk amb M1A	23	68	5	5	22	7
Medicinsk amb M2A	23	69	8	0	13	0
Medicinsk amb M3A	33	56	11	0	18	1
Medicinsk amb Reuma	20	62	15	3	65	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	61	7	1	67	12

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	89	10	244
Køn				
Mand	0	91	9	100
Kvinde	2	88	10	144
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	93	7	28
40-59 år	1	89	10	89
60-79 år	1	89	10	104
80- år	0	92	8	22
Skema udfyldt af				
Patienten	1	89	10	232
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	1	89	10	239
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Medicinsk amb Endo	3	97	0	38
Medicinsk amb M1A	4	88	8	26
Medicinsk amb M2A	0	93	7	15
Medicinsk amb M3A	0	89	11	19
Medicinsk amb Reuma	0	87	13	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	87	13	78

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	1	87	12	110	136
Køn					
Mand	0	90	10	54	48
Kvinde	2	83	15	56	88
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	94	6	14	14
40-59 år	3	83	14	34	56
60-79 år	0	89	11	55	51
80- år	0	68	32	6	15
Skema udfyldt af					
Patienten	1	86	13	99	135
Pårørende	0	84	16	6	0
Modersmål					
Dansk	1	87	12	106	135
Ikke dansk	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn					
Medicinsk amb Endo	0	100	0	14	24
Medicinsk amb M1A	0	89	11	9	19
Medicinsk amb M2A	0	100	0	8	6
Medicinsk amb M3A	0	100	0	11	9
Medicinsk amb Reuma	3	76	21	33	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	35	43

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	55	37	7	2	235	9
Køn						
Mand	55	41	4	0	98	3
Kvinde	54	34	8	3	137	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	63	30	7	0	27	0
40-59 år	61	30	7	2	86	1
60-79 år	51	41	7	1	102	6
80- år	37	57	0	5	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	55	37	7	2	223	9
Pårørende	34	50	16	0	6	0
Modersmål						
Dansk	56	36	7	2	229	9
Ikke dansk	17	69	15	0	6	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	79	21	0	0	38	0
Medicinsk amb M1A	50	38	13	0	24	4
Medicinsk amb M2A	54	46	0	0	13	1
Medicinsk amb M3A	40	60	0	0	20	0
Medicinsk amb Reuma	51	35	8	6	65	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	39	11	0	75	3

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	68	28	3	0	231	15
Køn						
Mand	69	29	2	0	97	5
Kvinde	68	27	4	1	134	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	72	21	7	0	28	0
40-59 år	65	32	3	0	87	2
60-79 år	74	23	2	1	96	11
80- år	53	42	5	0	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	29	4	0	219	15
Pårørende	67	33	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	69	27	3	0	226	15
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	84	16	0	0	38	0
Medicinsk amb M1A	68	27	5	0	22	5
Medicinsk amb M2A	69	31	0	0	13	1
Medicinsk amb M3A	55	45	0	0	20	0
Medicinsk amb Reuma	65	29	5	2	65	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	29	5	0	73	6

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	41	47	9	3	245	3
Køn						
Mand	41	51	6	1	98	2
Kvinde	41	44	11	4	147	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	64	4	4	28	0
40-59 år	41	47	9	3	90	0
60-79 år	48	40	9	3	105	3
80- år	26	59	15	0	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	47	10	2	233	3
Pårørende	34	50	0	16	6	0
Modersmål						
Dansk	42	46	10	2	239	3
Ikke dansk	0	69	0	31	6	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	46	49	5	0	39	0
Medicinsk amb M1A	37	52	11	0	27	0
Medicinsk amb M2A	50	50	0	0	14	0
Medicinsk amb M3A	58	37	0	5	19	1
Medicinsk amb Reuma	29	50	15	6	66	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	43	10	3	80	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	47	44	6	3	234	14
Køn						
Mand	54	39	5	2	95	6
Kvinde	43	47	6	3	139	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	47	46	4	4	26	2
40-59 år	47	45	6	2	88	2
60-79 år	50	39	7	4	102	6
80- år	38	62	0	0	18	3
Skema udfyldt af						
Patienten	47	44	6	3	223	13
Pårørende	40	60	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	48	43	6	3	229	13
Ikke dansk	19	81	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	63	37	0	0	38	1
Medicinsk amb M1A	46	42	8	4	26	2
Medicinsk amb M2A	69	23	8	0	13	1
Medicinsk amb M3A	44	56	0	0	18	2
Medicinsk amb Reuma	35	53	6	6	66	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	42	8	3	73	6

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	46	42	9	3	198	41
Køn						
Mand	49	41	9	1	88	11
Kvinde	44	42	8	5	110	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	53	39	4	4	26	2
40-59 år	44	44	8	4	74	11
60-79 år	48	39	10	3	83	23
80- år	38	46	16	0	14	5
Skema udfyldt af						
Patienten	46	42	9	4	188	39
Pårørende	59	41	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	47	40	9	3	192	41
Ikke dansk	15	85	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	60	40	0	0	30	6
Medicinsk amb M1A	45	40	15	0	20	6
Medicinsk amb M2A	60	40	0	0	10	2
Medicinsk amb M3A	44	50	6	0	16	4
Medicinsk amb Reuma	36	38	18	9	56	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	45	5	3	66	12

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	88	12	248
Køn			
Mand	93	7	102
Kvinde	85	15	146
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	85	15	28
40-59 år	82	18	90
60-79 år	93	7	109
80- år	94	6	20
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	236
Pårørende	100	0	6
Modersmål			
Dansk	88	12	242
Ikke dansk	85	15	6
Afsnitsnavn			
Medicinsk amb Endo	92	8	39
Medicinsk amb M1A	93	7	29
Medicinsk amb M2A	86	14	14
Medicinsk amb M3A	95	5	20
Medicinsk amb Reuma	82	18	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	80

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	6	58	28	8	23	4
Køn						
Mand	0	60	40	0	7	0
Kvinde	8	58	23	11	16	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	0	69	24	7	12	3
60-79 år	0	38	47	15	6	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	58	28	8	23	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	6	57	29	8	22	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	-	-	-	-	1	1
Medicinsk amb M1A	-	-	-	-	2	0
Medicinsk amb M2A	-	-	-	-	2	0
Medicinsk amb M3A	-	-	-	-	1	0
Medicinsk amb Reuma	0	70	30	0	10	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	29	43	29	7	1

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	58	27	12	3	222	15
Køn						
Mand	56	26	14	4	92	7
Kvinde	59	28	10	3	130	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	59	26	15	0	27	1
40-59 år	59	27	9	6	86	1
60-79 år	56	29	12	3	92	11
80- år	63	18	19	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	27	12	4	211	14
Pårørende	80	20	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	58	27	11	3	217	14
Ikke dansk	45	20	35	0	5	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	57	35	8	0	37	0
Medicinsk amb M1A	50	42	8	0	24	4
Medicinsk amb M2A	67	25	8	0	12	1
Medicinsk amb M3A	42	42	16	0	19	0
Medicinsk amb Reuma	57	21	16	7	58	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	18	11	6	72	4

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	20	69	8	4	152	42
Køn						
Mand	21	73	6	0	68	14
Kvinde	19	65	9	7	84	28
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	25	61	10	5	20	3
40-59 år	13	72	8	7	58	13
60-79 år	23	69	6	2	62	24
80- år	32	68	0	0	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	20	68	8	4	145	40
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	21	68	7	4	147	42
Ikke dansk	0	81	19	0	5	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	28	69	0	3	29	4
Medicinsk amb M1A	6	88	6	0	16	5
Medicinsk amb M2A	33	67	0	0	12	2
Medicinsk amb M3A	23	69	8	0	13	1
Medicinsk amb Reuma	3	71	18	9	34	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	58	8	4	48	16

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	46	44	8	2	242
Køn					
Mand	48	46	4	2	101
Kvinde	44	43	10	3	141
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	51	10	0	28
40-59 år	44	47	8	2	89
60-79 år	51	39	6	4	106
80- år	37	51	11	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	46	44	7	3	230
Pårørende	18	82	0	0	6
Modersmål					
Dansk	47	43	8	3	236
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Medicinsk amb Endo	61	34	5	0	38
Medicinsk amb M1A	37	52	7	4	27
Medicinsk amb M2A	64	36	0	0	14
Medicinsk amb M3A	45	45	5	5	20
Medicinsk amb Reuma	46	43	8	3	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	49	12	3	78

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	66	34	195	46
Køn				
Mand	73	27	84	18
Kvinde	61	39	111	28
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	1
20-39 år	62	38	21	7
40-59 år	68	32	78	11
60-79 år	68	32	82	23
80- år	52	48	14	4
Skema udfyldt af				
Patienten	66	34	185	45
Pårørende	61	39	5	0
Modersmål				
Dansk	67	33	189	46
Ikke dansk	30	70	6	0
Afsnitsnavn				
Medicinsk amb Endo	68	32	31	7
Medicinsk amb M1A	65	35	26	3
Medicinsk amb M2A	92	8	13	1
Medicinsk amb M3A	73	27	15	4
Medicinsk amb Reuma	62	38	47	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	63	15

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	21	78	1	0	123	2
Køn						
Mand	23	76	1	0	61	0
Kvinde	19	80	1	0	62	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	78	7	0	13	0
40-59 år	14	85	2	0	52	0
60-79 år	30	70	0	0	51	2
80- år	11	89	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	79	1	0	117	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	21	78	1	0	121	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	29	71	0	0	21	0
Medicinsk amb M1A	20	80	0	0	15	1
Medicinsk amb M2A	36	64	0	0	11	0
Medicinsk amb M3A	9	91	0	0	11	0
Medicinsk amb Reuma	0	100	0	0	29	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	64	6	0	36	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	30	65	4	1	239
Køn					
Mand	39	60	0	1	99
Kvinde	24	68	7	1	140
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	58	4	0	26
40-59 år	33	60	5	1	89
60-79 år	29	67	3	1	105
80- år	15	78	7	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	31	64	4	1	227
Pårørende	0	100	0	0	6
Modersmål					
Dansk	31	64	4	1	233
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Medicinsk amb Endo	46	54	0	0	37
Medicinsk amb M1A	19	74	4	4	27
Medicinsk amb M2A	38	62	0	0	13
Medicinsk amb M3A	10	90	0	0	20
Medicinsk amb Reuma	28	64	6	2	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	60	6	0	78

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	28	66	6	0	245
Køn					
Mand	33	59	6	1	102
Kvinde	24	71	6	0	143
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	31	58	11	0	28
40-59 år	28	70	2	0	88
60-79 år	29	62	8	1	108
80- år	19	75	6	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	29	65	6	0	233
Pårørende	0	100	0	0	6
Modersmål					
Dansk	28	65	6	0	239
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Medicinsk amb Endo	41	59	0	0	39
Medicinsk amb M1A	14	72	14	0	29
Medicinsk amb M2A	21	79	0	0	14
Medicinsk amb M3A	39	50	11	0	18
Medicinsk amb Reuma	24	68	8	0	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	65	4	1	79

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	25	61	6	8	38	12	181
Køn							
Mand	27	64	9	0	24	9	66
Kvinde	23	57	0	21	14	3	115
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	28	58	0	14	7	1	19
40-59 år	22	72	0	7	13	3	70
60-79 år	27	52	15	6	15	7	78
80- år	-	-	-	-	3	1	13
Skema udfyldt af							
Patienten	28	58	6	8	35	11	175
Pårørende	-	-	-	-	3	0	2
Modersmål							
Dansk	25	60	7	8	34	12	180
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	1
Afsnitsnavn							
Medicinsk amb Endo	29	71	0	0	7	1	31
Medicinsk amb M1A	20	60	20	0	5	1	23
Medicinsk amb M2A	-	-	-	-	0	0	11
Medicinsk amb M3A	-	-	-	-	4	0	15
Medicinsk amb Reuma	8	75	0	17	12	2	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	40	0	10	10	8	51

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	21	61	12	6	114	132
Køn						
Mand	31	53	10	6	49	52
Kvinde	13	68	14	6	65	80
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	8	60	24	8	12	16
40-59 år	19	60	17	3	32	58
60-79 år	21	65	7	7	56	52
80- år	33	51	9	6	14	5
Skema udfyldt af						
Patienten	21	60	13	6	107	128
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	21	61	12	6	113	128
Ikke dansk	-	-	-	-	1	4
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	36	50	7	7	14	25
Medicinsk amb M1A	0	83	8	8	12	17
Medicinsk amb M2A	11	89	0	0	9	5
Medicinsk amb M3A	23	62	15	0	13	6
Medicinsk amb Reuma	12	58	23	8	26	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	10	8	40	38

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	18	18	11	204	43
Køn						
Mand	48	15	20	16	89	13
Kvinde	56	21	17	6	115	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	69	9	18	5	23	5
40-59 år	53	24	16	8	80	10
60-79 år	49	17	20	15	85	23
80- år	52	13	24	11	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	54	18	18	10	194	41
Pårørende	40	41	19	0	5	1
Modersmål						
Dansk	52	19	18	11	199	42
Ikke dansk	62	0	38	0	5	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	47	22	17	14	36	3
Medicinsk amb M1A	54	21	21	4	24	5
Medicinsk amb M2A	23	38	31	8	13	1
Medicinsk amb M3A	56	6	19	19	16	3
Medicinsk amb Reuma	56	16	15	13	61	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	13	19	7	54	25

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	56	38	3	4	222	19
Køn						
Mand	58	36	2	4	92	8
Kvinde	54	38	4	3	130	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	40	60	0	0	27	1
40-59 år	55	38	6	1	82	5
60-79 år	56	34	3	7	95	11
80- år	80	20	0	0	17	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	37	3	4	213	16
Pårørende	21	60	19	0	5	1
Modersmål						
Dansk	57	37	3	3	216	19
Ikke dansk	17	47	15	22	6	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk amb Endo	74	26	0	0	34	4
Medicinsk amb M1A	42	42	0	17	24	4
Medicinsk amb M2A	58	42	0	0	12	0
Medicinsk amb M3A	61	33	6	0	18	2
Medicinsk amb Reuma	54	41	3	2	63	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	38	7	3	71	6



















Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Medicinsk Afdeling, Silkeborg**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Endo	Modtagelsen
1	Skal bare møde op til tiden på [afdelingen].	God
2	Venteværelset var bedre, da det ikke var et lukket rum.	Virkelig god
5	I forbindelse med afbud, kan jo hænde, hvis der er problemer på jobbet, er det til tider svært at få fat i afdelingen, grundet snæver træffetid.	Virkelig god
6	Der er jo ingen modtagelse, så spørgsmålet kan ikke besvares. Man sidder og venter, til man bliver kaldt ind.	God
8	Venterummet er blevet reduceret, så det kun er gangarealet som fungerer som venteværelse.	God
9	Flinkt og imødekommende personale.	Virkelig god
10	[Vedrørende indretningen af venteværelset:] Har kun set en gang med stole.	Dårlig
14	Jeg har været på afdelingen [før] til korte undersøgelser. Jeg har altid følt, at der er en god stemning på afdelingen. Venligt personale :)	Intet svar
ID	Kommentarer - Medicinsk amb M1A	Modtagelsen
3	Lidt svært at se, hvor patienter forventes at opholde sig!	God
4	Ventetiden var pga. akutte hjerteproblemer ved patient. Personalet var under højt arbejds-pres.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Medicinsk amb M2A	Modtagelsen
3	Fin!	Virkelig god
ID	Kommentarer - Medicinsk amb M3A	Modtagelsen
1	Lidt bedre skiltning om, at man skal "registrere", når man ankommer. Den personlige modtagelse er meget god.	God
ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Modtagelsen
1	Meget lidt kundesvenlig receptionist.	Dårlig
3	Dejligt, at blive modtaget med et smil.	Virkelig god
5	Havde læge NN og kun ham. Og sygeplejerske NN. Efterfølgende en anden ved hver modtagelse. Det har været dårligere.	Virkelig god
7	Der mangler information om, hvorvidt man skal melde sin ankomst eller blot gå til venteværelset.	God
15	Hermed mener jeg modtagelsen af personalet i informationen.	Dårlig
18	Personalet ved skranken er meget overfladiske. Har travlt med at snakke privat. Skal således vente på, at de bliver færdige. Dog ikke lige meget hver gang, men venligheden mangler, og smilet.	God
23	Både god og dårlig. Hvis man har en bestilt tid, er modtagelsen ok, men hvis man møder op, fordi man har meget ondt og ikke har kunnet komme igennem telefonisk, bliver man mødt meget negativt af receptionen.	Intet svar
24	Der blev bare sagt: "Værsgo at tage plads i venteværelset". []	Intet svar

	26	Ingen drikkevarer selvom man kommer langt fra (ca. én til to timers transport).	Dårlig
	27	Mødte (som altid, når jeg skal møde) fem minutter før indkaldelsestiden. Jeg henvendte mig i modtagelsen og fik besked på at vente i venterum. Alt normalt.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Modtagelsen
	2	Det var virkelig godt.	Virkelig god
	3	Altid imødekommende og venlige.	Virkelig god
	6	Kun godt.	Virkelig god
	7	Jeg har besøgt ambulatoriet [i et par år], hvor jeg er i behandling hos deres læge NN. Jeg husker ikke, jeg nogensinde tidligere har fået så god behandling og svar om forløbet og hvorfor. Derfor ikke roser nok til læge NN. Kender ikke det øvrige personale.	Virkelig god
	9	Hvordan kan man overse to gange fraktur [] i over tre måneder. Der blev sået tvivl fra egen læge om fraktur. Burde der så ikke have været sket noget. Jeg har appelleret som hypokonder i godt tre måneder. Fået at vide af fysioterapeuten på Silkeborg Sygehus, at det bare skal gås væk.	Dårlig
	12	Man fik aldrig fornemmelsen af, at man sad og ventede. Der var en med det samme, som spurgte ind til, hvordan man havde det. Dejligt.	Virkelig god
	15	Modtagelsen var førsteklases.	Virkelig god
	17	Efter fald [] ventede jeg på Falck [i to timer]. Jeg blev kørt på Silkeborg Sygehus til undersøgelse. Det var [i weekenden] af alle tider. Jeg kom straks til undersøgelse. Personalet var venligt. Efter undersøgelsen fik jeg serveret en kop the og en halv bolle. Meget fint.	God
	19	Jeg måtte selv søge oplysning om, om jeg var ventet og om, at det var det rette venteværelse. Undersøgelsen foregik i midlertidige "lånte" lokaler i forbindelse med omrokering på sygehuset.	Dårlig
	23	Lidt svært at finde gennem hovedindgangen og videre over til afdelingen.	Virkelig god
	24	Første besøg: 45 minutters ventetid.	God
	26	Jeg synes ikke det var rart, at dele venteværelse med de kvinder, der skulle til konsultation hos deres jordmoder. Da jeg selv sad og ventede på svar, omkring jeg var alvorligt syg eller ej. Og venteværelset var indrettet til gravide kvinder med glade børneblade osv.	God
	27	Der sad op til flere sekretærer i buret, men det tog forholdsmeæssigt lang tid, før de reagerede på min tilstedeværelse, og så med en lidt sur mine.	Dårlig
	28	Flinke og søde mennesker, som indgyder tillid 100 procent.	Virkelig god
	29	Ikke noget personale. Blot et skilt om, hvor man skal vente. Så om det kan kaldes en "modtagelse" er tvivlsomt. Dog nemt at finde ventepladsen.	God
	30	Først efter en time blev jeg kaldt ind. Det er for længe i forhold til "almindelig forsinkelse" [om formiddagen].	Dårlig

Medicinsk Afdeling, Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk amb	Fejlhåndtering
11	Endo Jeg ønskede en tid ændret, men fik at vide, at så var der risiko for at få en tid ca. to måneder ude i fremtiden. Det kunne jeg ikke bruge af hensyn til det videre forløb. [Et par timer] før jeg skulle være til ovenfor nævnte samtale, blev samtalen aflyst på grund af manglende analyseresultater, men så var der pludselig mulighed for at tildele mig en tid efterfølgende uge! Da kunne jeg godt have ønsket mig noget mere fleksibilitet fra ambulatoriets side. Det er ikke altid lige nemt at få fri fra arbejde.	Intet svar
12	Ingen besked til lægen. Jeg troede, alt var ok, når lægen ikke kontaktede mig. Senere forhørte jeg mig, og de sagde, at der ikke var papir fra sygehuset.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	At min journal var væk!	Godt
	M1A	Fejlhåndtering
2	Computeren havde ikke registreret mig, så det var grunden til min ventetid. Til blodprøvetagning var der ikke givet besked ned.	Virkelig godt
	M2A	Fejlhåndtering
1	Fik ingen tid til næste besøg.	Godt
4	Jeg får [] indsprøjtninger på afdelingen, hvorefter jeg skal have taget blodprøver. En af blodprøverne kan ikke tages, da jeg netop har fået [indsprøjtning]. Det er man uvidende om på afdelingen, da jeg påtaler det.	Godt
	M3A	Fejlhåndtering
2	At hvis man havde spørgsmål fik man ikke svar, eller fik ikke at vide hvorfor. Dette gjaldt i mange tilfælde. Dog ikke alle.	Intet svar
	Reuma	Fejlhåndtering
2	Har oplevet mange forskellige læger, hvilket er frustrerende. Ville være rart med den samme HVER gang.	Intet svar
3	Blev ringet op fredag kvart i tre, at min tid var aflyst mandag, blot med beskeden "der er ikke en læge". En meget frustrerende besked, når man har ventet så længe (og kom yderligere til at vente fire til fem uger). Så hellere få at vide, at der er sygdom!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Problematiske mht. planlægning. Uprofessionel koordination af lægerne og sygehuset.	Godt
5	Kom ind til læge NN, en anden end aftalt (aftale om en bestemt hver gang). Læge NN havde overhovedet IKKE læst min journal og havde absolut intet fagligt fornuftigt at sige!	Godt
6	At der ikke var blevet bestilt en scanning, før jeg selv rykkede for den.	Godt
12	Jeg skulle have evaluering på ny scanning. Havde ringet i forvejen for at tjekke om papirer var modtaget fra scanningshospitalet. Det ville de tjekke, og alligevel var resultatet ikke lagt i min sag til mødet.	Godt
14	Blev engang glemt, mens jeg sad i venteværelset. Kom endelig ind til en læge efter ca. en time. Blev ikke indkaldt til røntgen efter at have aftalt det med lægen. Dette skulle ske inden næste konsultation. Blev ikke indkaldt til ny konsultation, men fik et brev om, at jeg var udeblevet og fik besked om ny konsultation.	Godt
16	Min journal var ikke blevet læst, inden jeg kom. Derved skete der nogle fejlurderinger. Ikke samme læge. De havde hver sin opfattelse af den samme problematik. Ved undersøgelsen blev jeg hele tiden afbrudt, fordi lægen ikke var færdig med den forrige patient. Lægen løb derfor	Dårligt

ud og ind af undersøgelsesrummet. Vi bliver afbrudt ofte af lægens telefon. Udtagne prøver bliver kasseret uden forklaring [biopsier].

- | | | |
|------|--|--------------------------------------|
| ✎ 17 | Kludder i datoer for blodprøver. | Godt |
| ✎ 19 | Havde fået tid, men personalet havde glemt, at lægen var til møde i det tidsrum. | Dårligt |
| ✎ 22 | Lang ventetid fra én læge til den næste og forskellige opfattelser af min situation. | Dårligt |
| ✎ 24 | Blev ikke informeret om, hvordan jeg skulle til blodprøve. Lægen havde sagt, at jeg skulle have taget røntgenbilleder []. Fik ikke indkaldelse. Henvendte mig og fik at vide, at det stod der ingen steder. Jeg "bad" dem om at spørge lægen. Få dage efter blev jeg indkaldt. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 28 | At den læge, jeg var booket til, ikke var til stede, og at det varede noget, inden man fandt ud af det. | Godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Fejlhåndtering

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 9 | Kommunikation mellem afdelinger er rigtig dårlig, man sidder som en lus mellem to negle, og der er ingen som samarbejder. Fra en tværfagligafdeling. Jeg bliver henvist fra afdeling til afdeling og ingen vil høre på mig :-{ | Virkelig dårligt |
| ✎ 18 | Jeg glemte at modtage en recept på nyt medicin, så jeg måtte gå tilbage og opsøge lægen på ny. | Godt |
| ✎ 20 | Blev kaldt ind til lægen, der havde et forkert patientnavn på sin skærm. Lægen opdagede ikke fejlen med det samme og begyndte samtalen ud fra skærbilledet. Det var nok en idé at kontrollere CPR-nummer og navn, når patienten kaldes ind til lægen. Herefter måtte jeg gå ud i venteværelset igen og ventede så igen cirka en time, inden jeg blev kaldt ind til lægen. | Intet svar |
| ✎ 26 | Jeg blev informeret om en anden patients lungerøntgenbilleder, som lå i min journal. | Dårligt |

Medicinsk Afdeling, Silkeborg**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Endo	Samlet indtryk
3	Jeg var i ambulatoriet for at få foretaget en knoglescanning, hvor for- og efterbehandlingen foregik hos min egen læge. Derfor var min kontakt med personalet meget begrænset, faktisk havde jeg kun kontakt med den person, der betjente scanningsapparatet. Under mit korte ophold fik jeg indtryk af, at alt foregik professionelt og dygtigt.	Virkelig godt
5	Man får let det indtryk, at edb-systemerne ikke altid taler sammen, hvilket personalet da også indimellem selv giver udtryk for.	Virkelig godt
9	Det kørte bare :)	Virkelig godt
11	Jeg har i begyndelsen af forløbet gået til samtale og undersøgelse både på det ene sygehus og det andet sygehus. Det har givet anledning til, at nogle undersøgelser skulle gentages (pga. at analyseudstyret på [de to hospitaler] ikke altid kan give sammenlignelige resultater). Desuden har en del samtaler været gentagelser.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb M1A	Samlet indtryk
1	Der er meget uro på gangen det meste af døgnet, så man ingen søvn får. Det er træls at blive flyttet fra et værelse til et andet, det giver meget uro og gør en utryg.	Dårligt
3	Lang ventetid pga. manglende/vanskelig koordinering af forskelligt personale. Alle skal jo være klar på samme tid.	Godt
4	Positivt: Fik undskyldning for ventetid pga. akut sygdom.	Godt
7	At de ved mere om bivirkningerne ved pillerne.	Dårligt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb M3A	Samlet indtryk
3	Fantastisk flot behandling.	Virkelig godt
4	Skulle møde i røntgen først (30 minutter før). Røntgen var så forsinkede, at jeg bad dem ringe til ambulatoriet, så de vidste, jeg var der, men at jeg sad og ventede i røntgenafdelingen.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
1	Synes, det er fantastisk, at man kan stikke hovedet ind til sygeplejerskerne og stille spørgsmål, også selvom man ingen lægetid har!	Virkelig godt
5	Nogle sygeplejersker skal have stor ros for deres arbejde (NN og NN) og indsats for at få alt til at lykkes.	Godt
8	Ja, fik ikke noget MAD [i ti timer]. Ikke engang VAND. Fik ikke TILBUDET.	Dårligt
9	Jeg er yderst tilfreds med mine kontrolbesøg, når (som sidste gang) det er hos en sygeplejerske NN. Derimod er min oplevelse med kontrolbesøg hos lægen meget dårlig. Jeg føler ikke, at de mange forskellige læger har forberedt mit besøg (ikke læst min journal) eller sat sig ind i mit forløb. Lytter ikke, har for travlt.	Intet svar
12	De burde have rykket for svar, da jeg havde gjort opmærksom på, at der var brug for papirerne til undersøgelsen.	Godt
13	Jeg blev af ambulatoriet henvist til andet ambulatorium. Lægen lavede aftale med læge NN pr. telefon, mens jeg lå på briksen. Ambulatoriet glemte så at sende henvisningen pr. brev til læge NN, så ventetiden blev mere end tre uger.	Godt
20	Meget glad for hjælpen, sidste besøg kunne måske have været en samtale pr. telefon, kun spørgsmål om medicin virkede.	Virkelig godt

21 Er i behandling med [lægemiddel]. Ingen virkning efter [et par] måneder. Skal derfor prøve [et andet lægemiddel], for at se om denne kombination er bedre end [en anden behandling] i piller. Har afprøvet denne kombination med [et tredje lægemiddel], men dette gad lægen IKKE at kigge efter i journalen, da jeg sagde, det var afprøvet! Jeg er meget ked af at bruge [det andet lægemiddel], da nålene er sløve, og det gør ondt at sprøjte med dem. Skuffet over, at beslutningen blev taget UDEN, at de ville høre på, at jeg sagde, det var afprøvet. Dårlig behandling af patienten.

Dårligt

22 Det er et stort problem, at der er forskellige læger til stede, og de har hver deres mening om min situation. Det virker ikke specielt betryggende.

Dårligt

25 Blev ringet op to dage efter for aftale om røntgenundersøgelse.

Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

1 Mangler undersøgelse af hjerte, som der blev sagt, jeg skulle til. Og jeg synes, at når man laver om på blodtrykspiller, bør der følges op. Træt af de tre uger med højt blodtryk.

Godt

3 Jeg er yderst tilfreds, og føler mig meget tryk.

Virkelig godt

5 Lidt problemer med at kommunikere og problemer med at sove. Fik piller for smerter, men da det ikke var smerter, der gav søvnmangel, valgte jeg ikke at spise dem. Blev lidt opgivende over at føle mangel på forståelse over det.

Godt

10 Jeg havde en person, der var sur og irriteret på mig, men påtalte det næste gang, og jeg kom ikke til hende mere. Ellers vil jeg rose personalet, nemt adgang hvis man er i tvivl om noget til at kontakte en læge. jeg var bl.a. også udsat for, de skulle være fleksible grundet vores [barn] kom til skade. Det tacklede de så flot, højeste ros og tak for en god oplevelse

Virkelig godt

11 Under min undersøgelse [] blev der arrangeret en senere undersøgelse [af en anden kropsdel], hvilket var meget tilfredsstillende [].

Godt

13 Er ikke færdig. Bliver det forhåbentlig i [vinteren] 2012. Har manglet orientering om undersøgelsesresultat. Fik ingen resultater og hjælp til at komme videre i forløbet. Da tilstanden er forværret.

Virkelig godt

14 Laaang ventetid mellem undersøgelse og samtale med lægen (ca. fire timer).

Godt

22 Jeg var indkaldt til knoglescanning. Resultatet blev sendt til min egen læge.

Virkelig godt

24 Der har efter min mening ikke været noget særligt forløb, siden jeg kun har været til en samtale samt en MR-scanning. Jeg venter stadig [] på svar på denne.

Godt

25 Det var for smertefuldt med kikkertundersøgelse []. Der burde gives smertestillende bedøvelse og helst under narkose. Smerter var for store og skræmmende.

Virkelig godt

26 Jeg synes, det var dejligt, at det gik så hurtigt fra, jeg var ved min egen læge, til jeg kom videre i systemet. Men jeg synes dog ikke, at det var så rart, at det var en ny læge, jeg kom ind til hver gang.

Godt

27 Sundhedspersonalet (læger/sygeplejersker) var imødekommende. Sekretæren havde mere travlt med at tale privat og komme til rygepause.

Godt

30 På forhånd havde ambulatoriet ikke bedt om blodprøver. Heldigvis havde min praktiserende læge på eget initiativ bestilt de relevante prøver.

Dårligt


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

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Endo	Samlet indtryk
1	Får altid god besked på spørgsmål.	Virkelig godt
3	Sammen med indkaldelsen fik jeg udførlig skriftlig information om undersøgelsen. Under undersøgelsen fik jeg venligt forklaret, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
11	På Aarhus Universitetshospital fik jeg en kontaktperson, som i samarbejde med mig lavede en undersøgelses-/samtaleplan. Desuden fik jeg her en del skriftlig materiale om min sygdom.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb M1A	Samlet indtryk
6	Information givet til min læge.	Godt
8	Vi venter stadig på svar.	Godt
9	Savnede i høj grad oplysninger om, hvorfor jeg blev indkaldt? Var det i forbindelse med min sidste indlæggelse? Og fik taget [mange] blodprøver? Personalet vidste det heller ikke, men det er jo klarlagt nu.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb M3A	Samlet indtryk
1	Jeg måtte rykke for svar flere gange efter sidste "test".	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
3	Havde mailkontakt med lægen, men ventede [flere] uger på svar på et tvivlsspørgsmål mht. genoptræning. Det synes jeg er for lang tid.	Godt
10	Der var ikke tid til, at jeg kunne komme med min information.	Dårligt
18	Jeg har kun mødt søde og venlige sygeplejersker.	Godt
21	Lægen havde ikke læst min journal ordentligt igennem, inden jeg kom ind, da han så havde set, at kombinationen [af forskellige præparater] var blevet afprøvet uden nogen virkning.	Dårligt
22	Der har ikke været information efter besøg.	Dårligt
24	Jeg fik ingen information. Måtte flere gange henvende mig. Var glad for, at jeg selv havde styr på, hvad der skulle foregå.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg ville gerne tale med enten læge eller kontaktperson, da jeg ikke skulle komme mere. Jeg havde spørgsmål, men det er også det eneste, jeg har af lidt negativt, ellers alt godt.	Virkelig godt
3	Mine spørgsmål er altid blevet besvaret. Dog nogle gange med latinske ord. Ikke noget større problem, idet jeg altid har spurgt: "Hvad betyder det?" Og har fået svaret.	Virkelig godt
4	En læge glemte at give oplysning om optrapning af [medicin]. Fik det først at vide af sygeplejersken. Jeg telefonerede for at rykke for røntgen ca. en måned senere. Ambulatoriet var "sørme" lige udløbet for pjecer om leddegigt [de første par gange], jeg har været der.	Dårligt
5	At blive vejledt af NN var rigtig godt for mig.	Godt
9	Det er bare ikke ok. I burde tage jer lidt mere sammen. Det kan ikke passe, at man skal være syg/have ondt (tage piller) [i over et halvt år], inden der sker noget.	Dårligt
12	Man blev velinformeret, også så man forstod det.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 15 Fuld tilfredshed. Ikke noget at klage over. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 Jeg fik at vide, at der ikke var brækket noget []. | Godt |
| ✎ | 24 Fik altså ingen information skriftligt i ambulatoriet, og har ikke hørt noget siden MR-scanningen [i efteråret]. | Godt |
| ✎ | 26 De skiftende læger havde ikke samme meninger omkring betydningen af mine symptomer. | Godt |
| ✎ | 27 Fik en meget fin information af læge NN. | Godt |
| ✎ | 29 Svært for mig som ny patient at følge procesforløbet omkring blodprøver, møde på ambulatoriet og nye test. Også samarbejdet mellem ambulatoriet og egen læge er fortsat uklart. | Godt |
| ✎ | 30 Læge mente ikke, mine [smerter] var af en alvorlig karakter. Fint. Hvorfra de stammer, er dog fortsat ikke udredt. Lægen foreslog, uden videre undersøgelse, at det kunne være [medicin], der forårsagede smerten. Underligt, når jeg har taget medicinen i [mange] år uden problemer? | Dårligt |

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

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Endo	Samlet indtryk
7	Nej, jeg synes, at det forløb, som man kunne ønske sig!	Godt
11	Det har været forvirrende at være tilknyttet to forskellige steder på en gang. Men det var dog kun de første par måneder. Nu har det ene hospital taget helt over.	Godt
	ID	Kommentarer - Medicinsk amb M1A
7	De [ordinerer] med det samme medicin, uanset om der er store bivirkninger, selvom hjertet går nogenlunde. Evt. skift medicintype.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Medicinsk amb M3A
1	Lægen skal ikke sige, at de har ringet, når de ikke har. Det kan ses på en telefon, om der har været ubesvarede opkald.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma
11	Kun hos sygeplejerske NN føler jeg mig tryk. Øvrige har åbenbart intet kendskab til mig og min behandling.	Godt
15	Der har ikke været talt om livsstil under mine besøg i ambulatoriet.	Godt
16	Der bliver undersøgt for mange ting - udelukkelsesmetoden, men der er ingen information/hjælp til fremtiden. Problematikken er jo IKKE løst.	Dårligt
22	Det virker ikke optimalt, når man møder en ny læge ved hvert besøg. Hun eller han kender jo ikke min situation, så det er rigtig svært at komme videre i systemet. Her tænker jeg især på det videre forløb med kommunen.	Dårligt
24	Bad om at få undersøgelsesresultatet sendt til speciallæge, som havde bedt om undersøgelsen. Det kunne ikke lade sig gøre. Speciallægen måtte selv ringe efter resultatet, hvis han ville have det.	Intet svar
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit
3	Det er meget trygt, at jeg altid får at vide: "Du skal bare ringe, hvis der er noget". SUPER FLOT.	Virkelig godt
7	Intet kendskab til øvrige personale, da læge NN selv kalder mig ind.	Virkelig godt
8	Lang ventetid hos psykologen.	Virkelig godt
9	Generelt ingen kommunikation mellem afdelinger. Håber I har en god forklaring til mig.	Dårligt
10	Jeg har fået min blodprop af min cancermedicin, Tamoxifen Mylan 20 mg. Jeg har kontaktet Århus Universitetshospital og har droppet de pågældende tabletter. Jeg har for øvrigt efter min egen oplevelse talt med flere cancerpatienter, der også har fået blodpropper, så måske skulle man se lidt på disse tabletter. Fik først [andet præparat], men dem kunne jeg ikke tåle. Jeg fik så mange smerter, så jeg skiftede til ovennævnte, og ca. fire måneder efter fik jeg en blodprop.	Virkelig godt
21	Min sygdom gør, at jeg har følgesygdomme. Til disse følgesygdomme har jeg op til flere gange stillet spørgsmål, som jeg ikke har fået svar på.	Godt
24	Tænker at kontakte egen læge evt. for at høre om, hvornår jeg kan forvente svar og evt. om, hvordan jeg skal forholde mig.	Godt
26	De var meget langt henne i forløbet, inden jeg blev undersøgt for de banale sygdomme, hvilket man jo godt kunne have startet med.	Godt

 31 Alt for lang tid på svar til lægen.

Intet svar

Medicinsk Afdeling, Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Endo	Samlet indtryk
1	På Medicinsk Afdeling kan ventetiden være meget forskellig, men den må vel betegnes som acceptabel.	Virkelig godt
4	En meget frisk omgangstone med humor.	Virkelig godt
5	Jeg synes, at kontakten er god og meget personlig, til tider familiær. Det giver i hvert fald mig en stor tryghed. Man føler, at de er til for dig, og at du ikke bare er en streg i en statistik.	Virkelig godt
14	Jeg har altid følt mig tryk og glad ved at komme på afdelingen.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb M1A	Samlet indtryk
4	Undskyldte for ventetiden. Jeg var klar over, at det var hjertestop!	Godt
5	Altid godt modtaget af søde mennesker. Omsorgsfulde. Ellers ingen kommentar. Kun godt.	Godt
9	De var venlige og hjælpsomme.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb M2A	Samlet indtryk
2	Især sygeplejersker var utroligt søde og hjælpsomme. Man følte sig tryk.	Virkelig godt
4	Da behandlingen kommer i gang, er det hele tiden samme læge, jeg møder, og lægen følger grundigt op på tingene. Det har været betryggende, og man skal ikke forklare sig igen. Meget velforberedt til opfølgende samtaler - ingen ventetid samt god information.	Virkelig godt
5	Jeg har kun mødt venlige, imødekommende og smilende mennesker i ambulatoriet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb M3A	Samlet indtryk
1	Det er godt med den information, jeg fik skriftligt om, hvad der sker ved undersøgelsen. Og skidt, når det så ikke er muligt. Eksempelvis stod der, at jeg ville blive orienteret om livsstil (og andet). Det blev jeg ikke.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
2	Når man ringer til sygeplejerskerne ang. en tid, er de virkelig flinke, og man fik følelsen af, at de gør alt, hvad de kan for at finde en tid, der passer.	Godt
5	Nogle sygeplejersker og læger NN gør det rigtig godt! Hvor derimod andre altså er spild af min tid!	Godt
11	Det er frustrerende ikke at møde sin kontaktperson og blive afvist, når man spørger efter hende. Øvrige er da meget søde, men virker absolut ikke til at have kendskab til mig og mit sygdomsbillede, eller at være interesserede!	Godt
12	Jeg synes generelt, at de er søde og kompetente. De har for travlt, og det er jo ikke deres skyld. Lidt bedre tid ville nedbringe fejl og manglende tjek af papirer i journaler osv.	Godt
18	Modtagelse og venteværelse virker kælderagtigt.	Godt
23	Telefontid mellem 11 og 12. Det er for dårligt, man får telefonsvareren og ikke kan få personlig kontakt. Det ville være rart, hvis man havde den samme læge igennem hele behandlingsforløbet, [i stedet for som nu], hvor man nu skal forholde sig til en ny læge næsten hver gang.	Godt
24	Utroligt man skal vente to måneder på at få svar på diverse undersøgelser. Uacceptabelt.	Intet svar

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 2	Man bliver godt informeret. Kontaktperson virkelig god. Ville gerne have talt med de læger, der tog mod mig, da jeg kom. Ville gerne have afsluttet forløbet med den læge.	Virkelig godt
✎ 3	Følelsen af velkommenhed, SUPER FLOT. Følelsen af at ambulatoriet altid gør, hvad de kan, SUPER FLOT!	Virkelig godt
✎ 4	De to damer i modtagelsen taler i telefon, og man kan ikke komme til at tale med nogen.	Dårligt
✎ 5	Syntes at læge NN undersøgte grundigt, og beskeden om, at jeg ikke kunne ødelægge noget, var af stor betydning for mig. Fysioterapi var rigtig godt fra første gang. Koordinator også fint. Syntes det er en vigtig ting at have, og især ved folk, der er mere syge end mig. Det er godt til at danne et overblik for den enkelte. Jeg har været glad for hjælpen, men jeg opgav at få hjælp til at sove. I laver god kaffe :-)	Godt
✎ 6	Jeg synes, det var en god overraskelse for mig med så FIN EN BEHANDLING. Da jeg næsten hører dårlige ting dagligt fra det [] sundhedsvæsen. Dog kan jeg se, rengøringen er dårligere, end den var for [flere] år siden, da jeg arbejdede på hospitalet.	Godt
✎ 8	De har været virkelig gode til at tage hånd om mig på alle punkter. De forstår én, lytter, og man går IKKE derfra med fornemmelsen af, at det er én selv, der er bindegale. De tror på det, man siger.	Virkelig godt
✎ 10	Jeg forstår ikke en ting: Jeg får at vide, jeg skal gå en gang om ugen til kontrol (her kan jeg ikke forstå, jeg ikke bare selv kan måle mit blod og ringe ind, hvis der er problemer). Her undervurderer man mig. Når så jeg kommer til laboranten hos lægen, siger hun, at normalt måler man hver femte uge. Men da jeg så fortalte, at hospitalet sagde en gang om ugen, blev det til hver anden uge.	Virkelig godt
✎ 13	Meget søde og hjælpsomme sygeplejersker. De FLESTE andre personaler også.	Virkelig godt
✎ 16	Når der står en kande med saftvand ville det være dejligt, hvis der også var nogle krus til at drikke af, og måske et par kander kaffe, man kunne købe en kop af.	Godt
✎ 18	Venteværelset er selvsagt ikke bygningens bedste rum, men det trak helt vildt i venteværelset, som også var en gavl.	Godt
✎ 19	Ambulatoriet fungerede godt i midlertidige "lånte" lokaler.	Godt
✎ 24	Ved seneste besøg, som hovedparten af mine svar bygger på, var receptionen lukket, men ansvarlig for MR-scanningen var der hurtigt, og viste vej.	Godt
✎ 27	Helt klart mere smil på læben ved ankomst. Det er jo helt afgørende og førstehåndsindtryk. Og så kunne det være dejligt, at man fik at vide, at de var forsinkede, i stedet for at jeg efter 45 minutter selv måtte henvende mig.	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.³ 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.

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