

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Arbejdsmedicinsk Klinik
Aarhus Universitetshospital
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	168
Besvarelser fra afdelingens patienter:	102
Afdelingens svarprocent:	61%

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 tests 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).

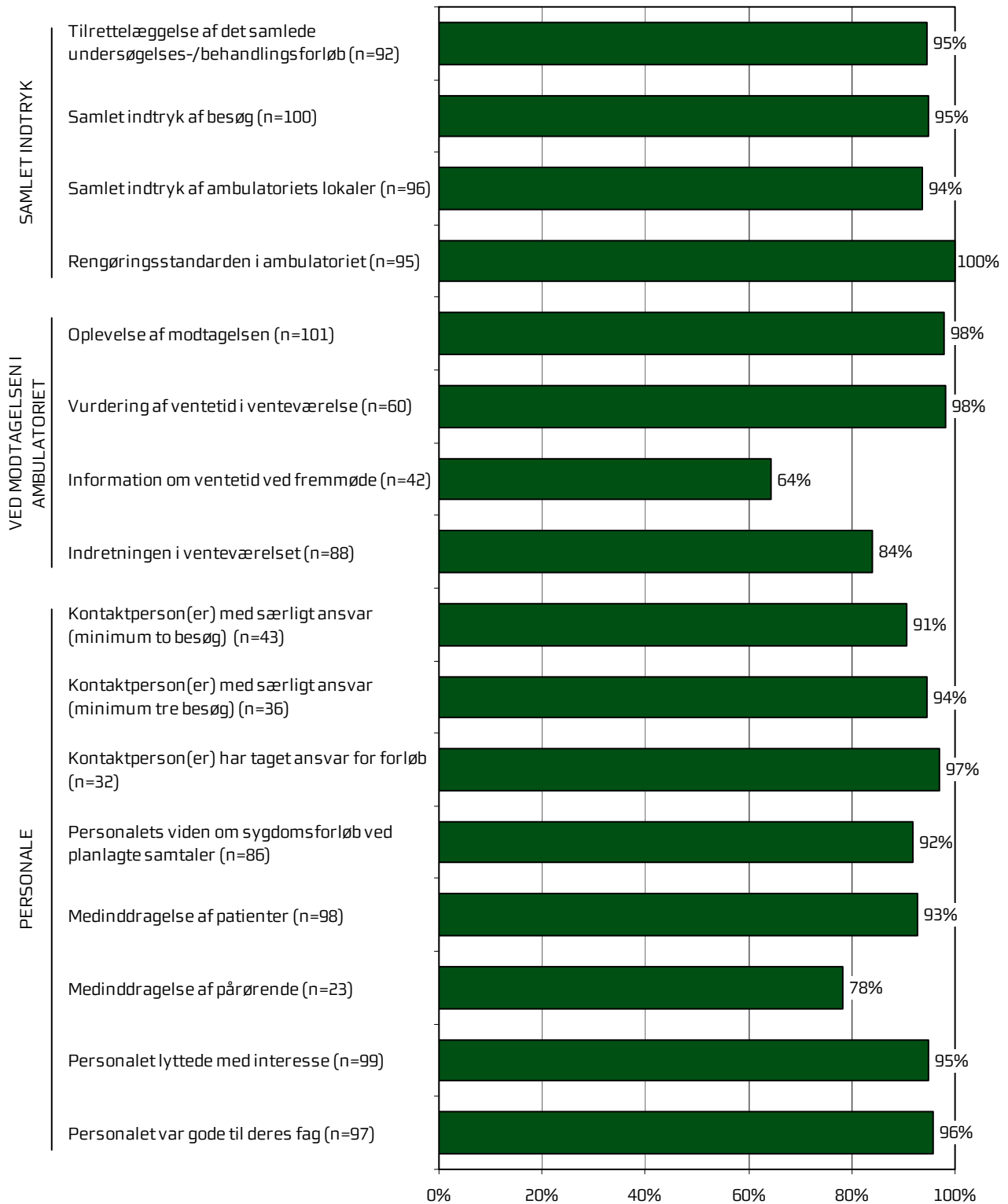
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

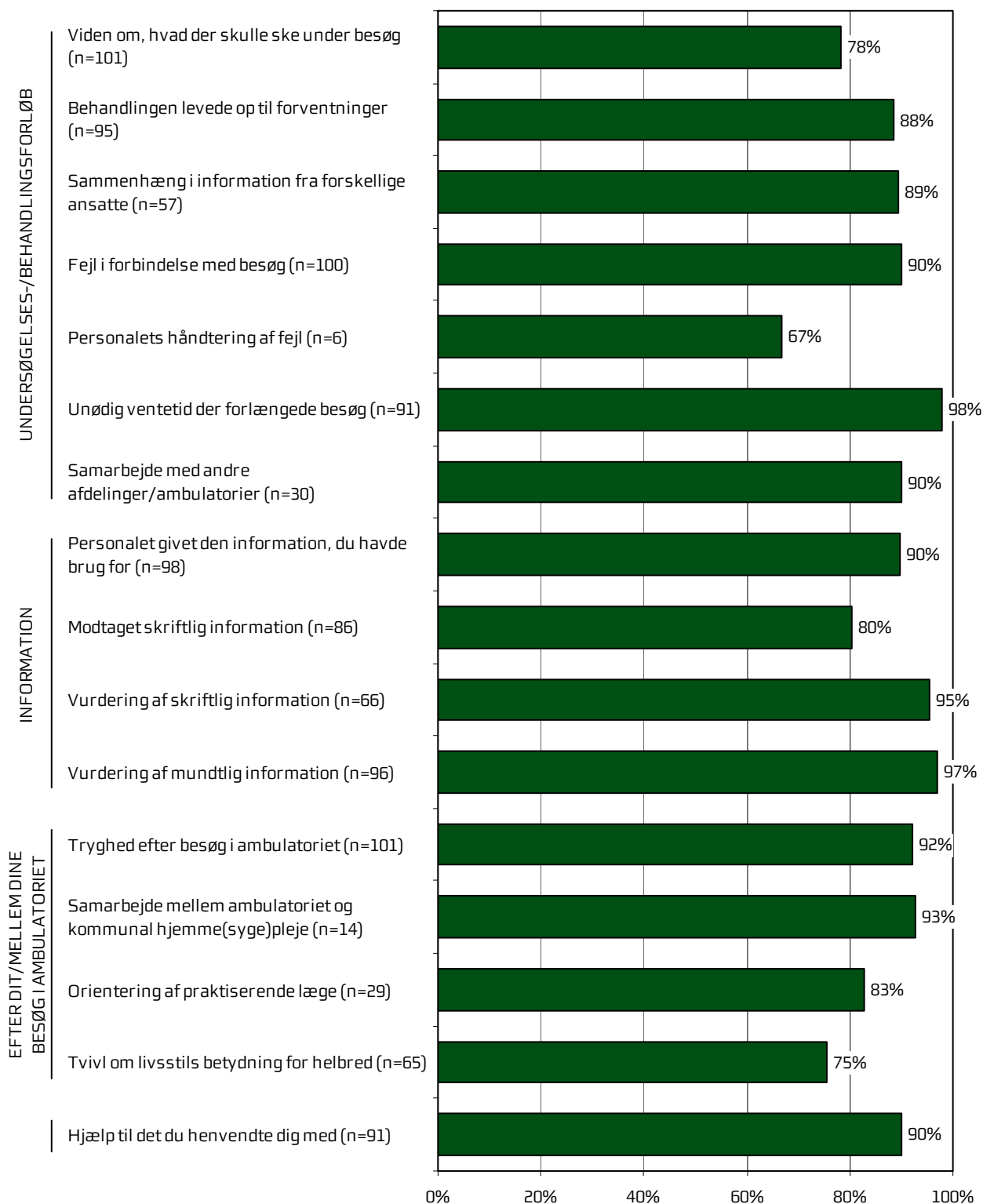
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Arbejdsmedicinsk Klinik

2010-tallet er for: Arbejdsmedicinsk Afdeling

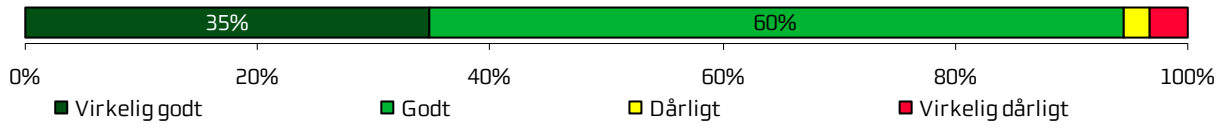
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

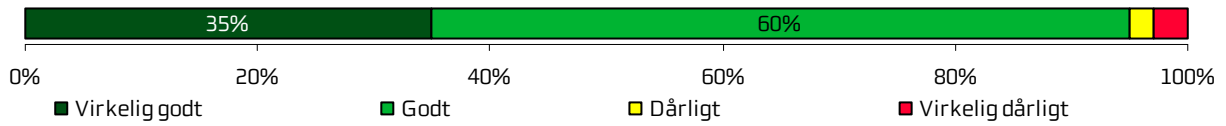
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

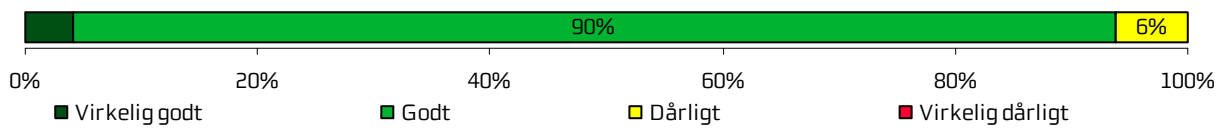
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=92)



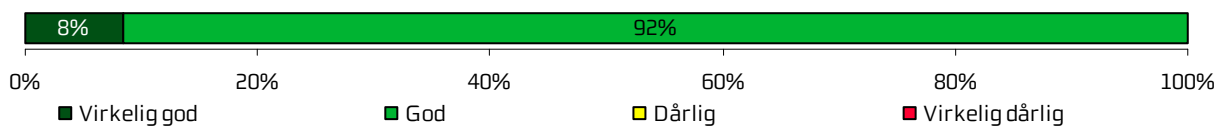
Samlet indtryk af besøg (n=100)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=96)



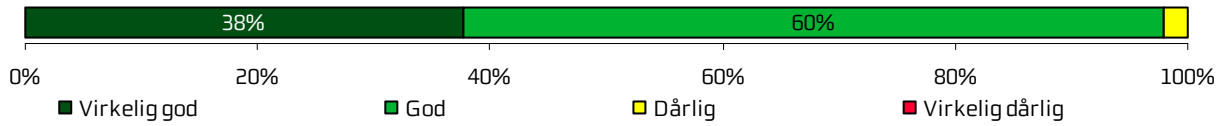
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=95)



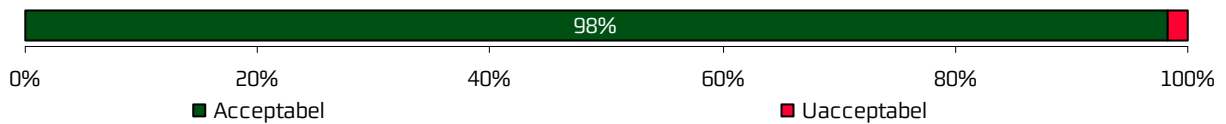
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	93 %	82 % *	99 %	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	82 % *	99 %	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	79 % *	-	97 %	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	98 %	-	99 % *	96 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=101)



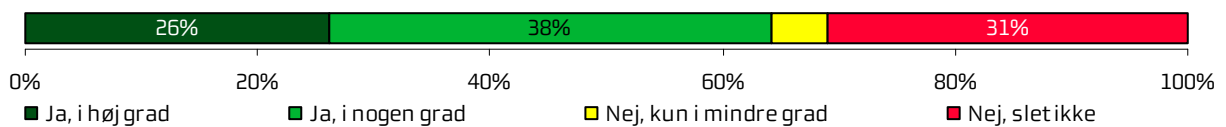
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=60)



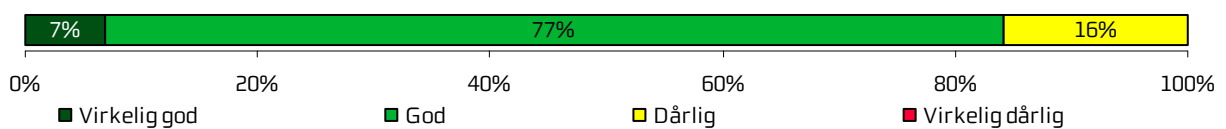
Længde af ventetid i venteværelse (n=56)



Information om ventetid ved fremmøde (n=42)



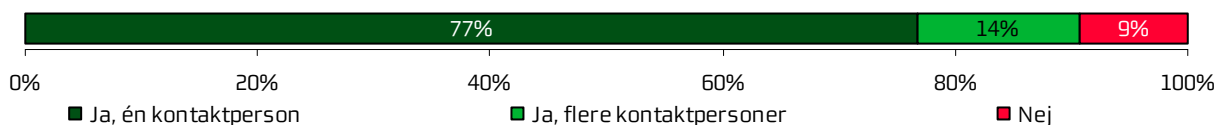
Indretningen i venteværelset (n=88)



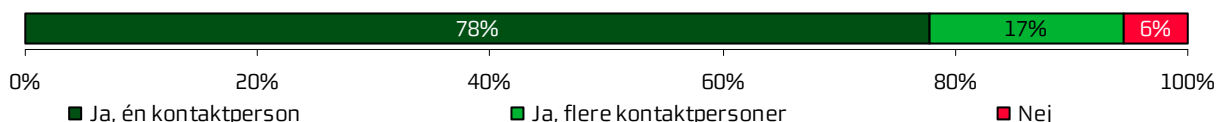
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 %	94 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	93 %	96 %	98 %	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	64 %	52 %	41 %	62 %	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	83 %	75 %	94 % *	68 % *	81 % *

Personale

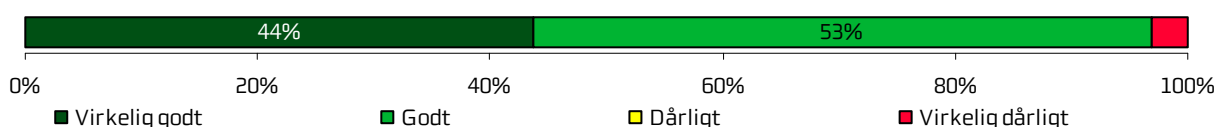
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=43)



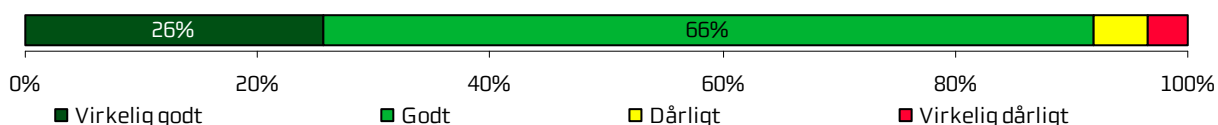
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



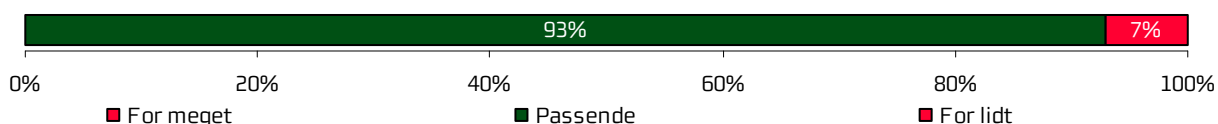
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



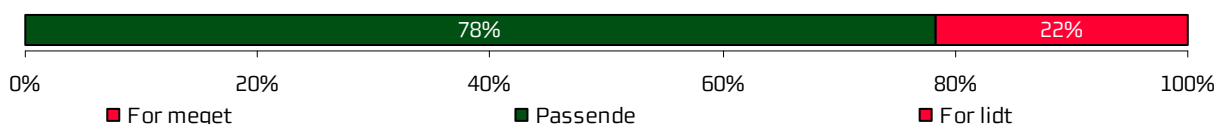
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=86)



Medinddragelse af patienter (n=98)



Medinddragelse af pårørende (n=23)



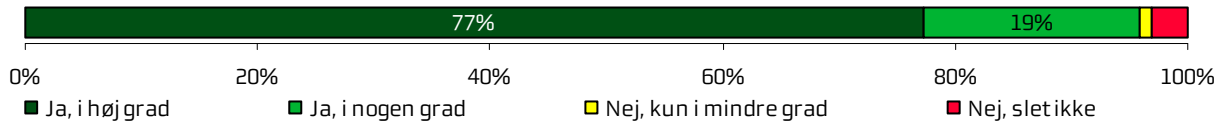
Personalet lyttede med interesse (n=99)



	2012	2011	2010	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)	91 %	86 %	75 %	85 %	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	94 %	70 %	83 % *	88 %	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	88 %	85 %	97 %	87 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	70 % *	96 %	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	78 %	76 %	60 %	96 % *	85 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	92 %	90 %	98 %	93 %	96 %

Personale (fortsat)

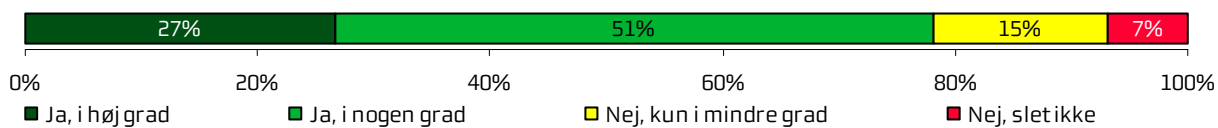
Personalet var gode til deres fag (n=97)



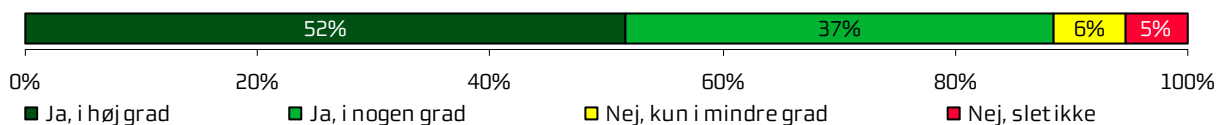
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	90 %	100 %	94 %	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=101)



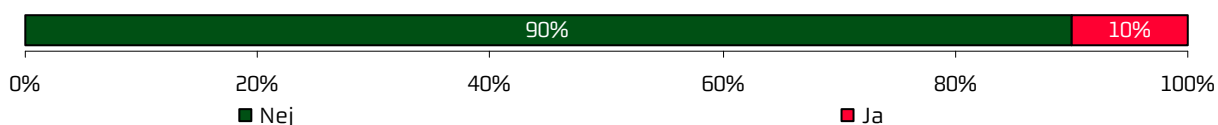
Behandlingen levede op til forventninger (n=95)



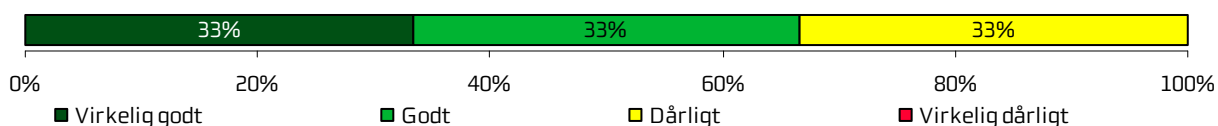
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=57)



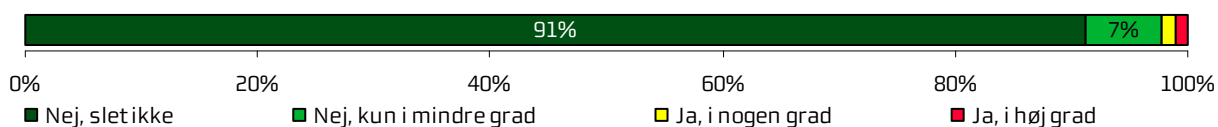
Fejl i forbindelse med besøg (n=100)



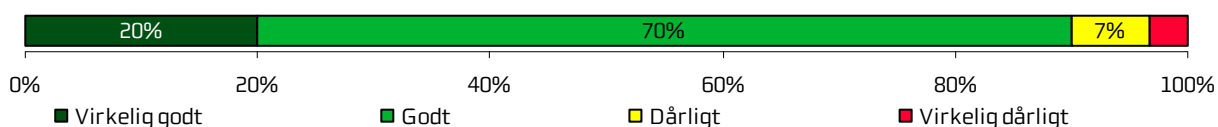
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=91)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=30)



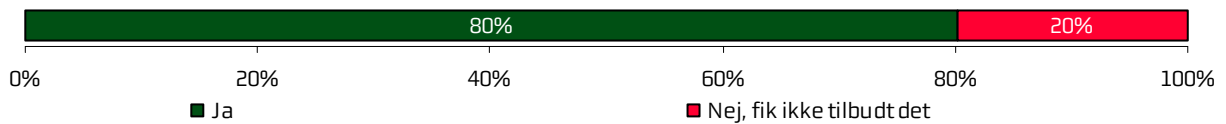
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	78 %	79 %	62 % *	96 % *	80 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	87 %	70 % *	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	92 %	94 %	97 %	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	93 %	89 %	96 %	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	100 %	75 %	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	98 %	100 %	97 %	92 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	92 %	79 %	98 %	84 %	91 %

Information

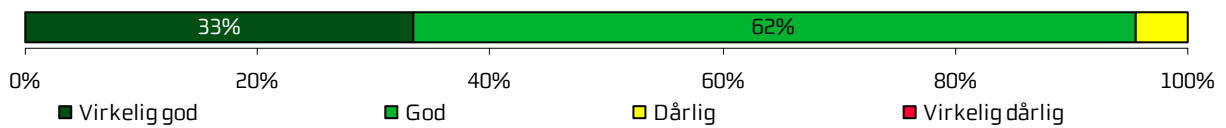
Personalet givet den information, du havde brug for (n=98)



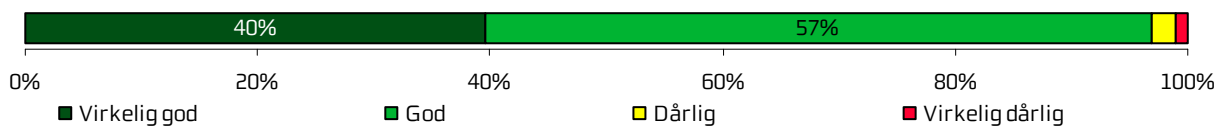
Modtaget skriftlig information (n=86)



Vurdering af skriftlig information (n=66)



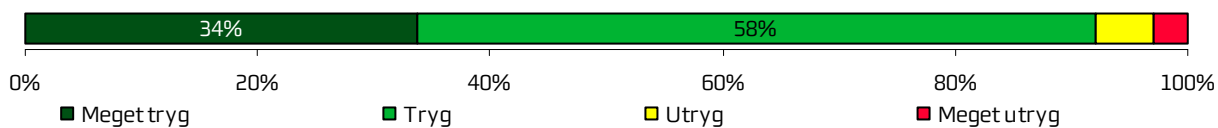
Vurdering af mundtlig information (n=96)



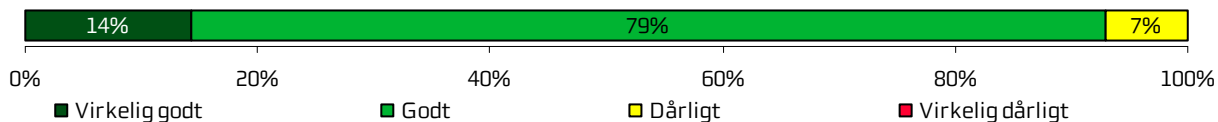
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	90 %	-	97 % *	86 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	86 %	79 %	79 %	56 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	93 %	84 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	93 %	90 %	99 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

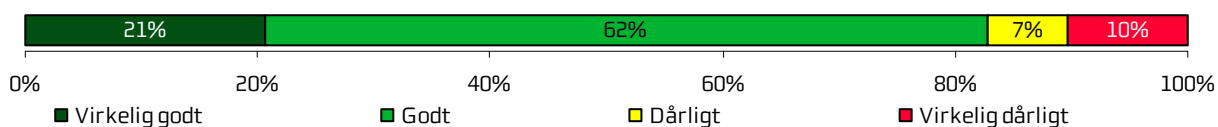
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=101)



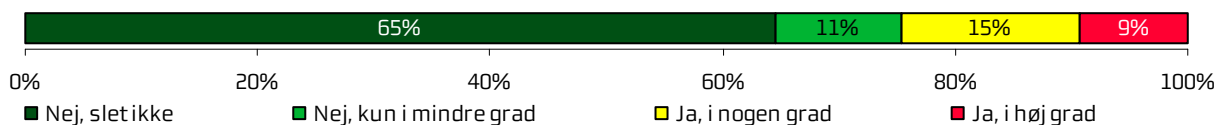
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



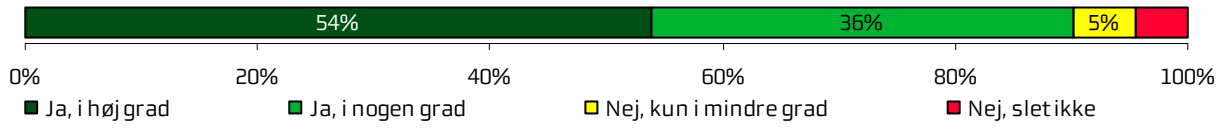
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=65)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	79 % *	98 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	100 %	82 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	85 %	92 %	93 %	74 %	83 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	77 %	79 %	81 %	65 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=91)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	90 %	85 %	-	98 % *	92 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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.: >>lobnr<<

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?

Løbenr.: >>lobnr<<

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 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<<

6. december 2012

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. 21. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone,
kan du scanne koden og få
adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	61%	100%
Køn		
Mand	36%	37%
Kvinde	64%	63%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	1%
20-39 år	24%	20%
40-59 år	68%	71%
60-79 år	8%	7%
80 år eller derover	1%	1%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		102		100%
Køn				
Mand		37		36%
Kvinde		65		64%
Aldersgruppe				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		24		24%
40-59 år		69		68%
60-79 år		8		8%
80 år eller derover		1		1%
Skema udfyldt af				
Patienten		98		98%
Pårørende		2		2%
Modersmål				
Dansk		93		93%
Ikke dansk		7		7%

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	35	60	2	3	92	7
Køn						
Mand	18	76	6	0	33	3
Kvinde	44	51	0	5	59	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	32	64	0	5	22	1
40-59 år	35	58	3	3	62	6
60-79 år	38	63	0	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	58	2	3	89	7
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	39	57	1	4	83	7
Ikke dansk	0	86	14	0	7	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	60	2	3	100
Køn					
Mand	22	75	3	0	36
Kvinde	42	52	2	5	64
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	38	58	0	4	24
40-59 år	34	60	3	3	68
60-79 år	38	63	0	0	8
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	35	60	2	3	97
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	37	57	2	3	91
Ikke dansk	14	86	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	4	90	6	0	96
Køn					
Mand	0	94	6	0	35
Kvinde	7	87	7	0	61
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	9	86	5	0	22
40-59 år	3	89	8	0	66
60-79 år	0	100	0	0	8
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	4	89	6	0	93
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	3	90	7	0	87
Ikke dansk	14	86	0	0	7

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	8	92	0	0	95
Køn					
Mand	8	92	0	0	36
Kvinde	8	92	0	0	59
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	13	87	0	0	23
40-59 år	6	94	0	0	65
60-79 år	14	86	0	0	7
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	9	91	0	0	92
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	8	92	0	0	86
Ikke dansk	14	86	0	0	7

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	60	2	0	101
Køn					
Mand	36	64	0	0	36
Kvinde	38	58	3	0	65
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	38	54	8	0	24
40-59 år	36	64	0	0	69
60-79 år	50	50	0	0	8
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	2	0	98
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	36	62	2	0	92
Ikke dansk	43	57	0	0	7

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	98	2	60	41
Køn				
Mand	100	0	19	17
Kvinde	98	2	41	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	93	7	15	9
40-59 år	100	0	43	26
60-79 år	-	-	2	6
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	98	2	58	40
Pårørende	-	-	2	0
Modersmål				
Dansk	98	2	52	40
Ikke dansk	100	0	6	1

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	30	66	4	0	56	4
Køn						
Mand	26	68	5	0	19	0
Kvinde	32	65	3	0	37	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	60	0	0	15	0
40-59 år	28	67	5	0	39	4
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	65	4	0	54	4
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	29	69	2	0	48	4
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	38	5	31	42	12
Køn						
Mand	36	36	7	21	14	5
Kvinde	21	39	4	36	28	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	50	0	33	12	2
40-59 år	32	36	4	29	28	10
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	38	5	30	40	12
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	26	35	3	35	34	12
Ikke dansk	33	33	17	17	6	0

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	7	77	16	0	88	9
Køn						
Mand	6	85	9	0	34	2
Kvinde	7	72	20	0	54	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	5	84	11	0	19	3
40-59 år	7	79	15	0	61	6
60-79 år	13	50	38	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	7	76	16	0	85	9
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	4	80	16	0	79	9
Ikke dansk	43	43	14	0	7	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	77	14	9	43
Køn				
Mand	75	13	13	8
Kvinde	77	14	9	35
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	56	33	11	9
40-59 år	84	10	6	31
60-79 år	-	-	-	3
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	77	14	9	43
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	77	14	9	43
Ikke dansk	-	-	-	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	78	17	6	36
Køn				
Mand	80	20	0	5
Kvinde	77	16	6	31
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	56	33	11	9
40-59 år	84	12	4	25
60-79 år	-	-	-	2
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	78	17	6	36
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	78	17	6	36
Ikke dansk	-	-	-	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	53	0	3	32	2
Køn						
Mand	20	80	0	0	5	0
Kvinde	48	48	0	4	27	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	71	0	14	7	1
40-59 år	52	48	0	0	23	1
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	53	0	3	32	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	44	53	0	3	32	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	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	26	66	5	3	86	12
Køn						
Mand	21	73	3	3	33	1
Kvinde	28	62	6	4	53	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	23	73	0	5	22	1
40-59 år	26	65	5	4	57	11
60-79 år	29	57	14	0	7	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	65	5	4	83	12
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	26	65	5	4	77	12
Ikke dansk	14	86	0	0	7	0

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	0	93	7	98
Køn				
Mand	0	92	8	36
Kvinde	0	94	6	62
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	96	4	23
40-59 år	0	91	9	67
60-79 år	0	100	0	7
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	0	93	7	94
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	0	92	8	90
Ikke dansk	0	100	0	7

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	0	78	22	23	77
Køn					
Mand	0	83	17	12	25
Kvinde	0	73	27	11	52
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	4	19
40-59 år	0	81	19	16	52
60-79 år	-	-	-	2	6
80 år eller derover	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	74	26	19	77
Pårørende	-	-	-	2	0
Modersmål					
Dansk	0	76	24	17	75
Ikke dansk	0	83	17	6	1

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	78	17	3	2	99	2
Køn						
Mand	71	23	6	0	35	1
Kvinde	81	14	2	3	64	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	79	17	0	4	24	0
40-59 år	78	16	4	1	68	1
60-79 år	71	29	0	0	7	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	17	3	2	96	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	82	12	3	2	90	2
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0

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	77	19	1	3	97	4
Køn						
Mand	71	23	3	3	35	1
Kvinde	81	16	0	3	62	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	79	17	0	4	24	0
40-59 år	74	22	2	3	65	4
60-79 år	100	0	0	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	18	1	3	94	4
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	81	15	1	3	88	4
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	51	15	7	101	0
Køn						
Mand	19	47	25	8	36	0
Kvinde	31	54	9	6	65	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	58	13	13	24	0
40-59 år	29	51	14	6	69	0
60-79 år	38	38	25	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	51	14	7	98	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	28	51	15	5	92	0
Ikke dansk	14	57	14	14	7	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	52	37	6	5	95	6
Køn						
Mand	41	44	13	3	32	4
Kvinde	57	33	3	6	63	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	43	52	0	4	23	1
40-59 år	52	34	8	6	65	4
60-79 år	71	14	14	0	7	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	36	7	5	92	6
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	56	33	6	6	86	6
Ikke dansk	14	71	14	0	7	0

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	56	33	5	5	57	41
Køn						
Mand	43	43	10	5	21	15
Kvinde	64	28	3	6	36	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	55	27	9	9	11	12
40-59 år	56	35	5	5	43	24
60-79 år	-	-	-	-	3	5
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	31	6	6	54	41
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	59	33	4	4	51	40
Ikke dansk	20	40	20	20	5	0

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	90	10	100
Køn			
Mand	94	6	36
Kvinde	88	13	64
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	92	8	24
40-59 år	90	10	68
60-79 år	88	13	8
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	97
Pårørende	-	-	2
Modersmål			
Dansk	90	10	91
Ikke dansk	86	14	7

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	33	33	0	6	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	4	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	40	20	40	0	5	2
60-79 år	-	-	-	-	0	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	33	33	0	6	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	40	40	20	0	5	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	91	7	1	1	91	7
Køn						
Mand	94	6	0	0	31	4
Kvinde	90	7	2	2	60	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	95	0	0	5	21	3
40-59 år	89	10	2	0	62	4
60-79 år	100	0	0	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	91	7	1	1	89	6
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	93	7	0	0	84	5
Ikke dansk	67	0	17	17	6	1

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	70	7	3	30	53
Køn						
Mand	18	64	9	9	11	16
Kvinde	21	74	5	0	19	37
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	86	0	0	7	15
40-59 år	15	70	10	5	20	34
60-79 år	-	-	-	-	3	4
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	69	7	3	29	53
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	21	68	7	4	28	50
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	37	9	1	98
Køn					
Mand	33	50	14	3	36
Kvinde	65	29	6	0	62
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	57	35	9	0	23
40-59 år	49	40	9	1	67
60-79 år	75	13	13	0	8
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	54	37	8	1	95
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	54	37	8	1	89
Ikke dansk	29	43	29	0	7

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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	80	20	86	12
Køn				
Mand	77	23	31	5
Kvinde	82	18	55	7
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	78	22	23	1
40-59 år	79	21	57	9
60-79 år	100	0	6	2
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	80	20	83	12
Pårørende	-	-	2	0
Modersmål				
Dansk	82	18	77	12
Ikke dansk	71	29	7	0

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	33	62	5	0	66	0
Køn						
Mand	23	77	0	0	22	0
Kvinde	39	55	7	0	44	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	28	67	6	0	18	0
40-59 år	33	62	5	0	42	0
60-79 år	50	50	0	0	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	62	5	0	63	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	35	60	5	0	60	0
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0

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	40	57	2	1	96
Køn					
Mand	32	65	3	0	34
Kvinde	44	53	2	2	62
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	43	52	0	4	23
40-59 år	38	58	3	0	65
60-79 år	38	63	0	0	8
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	41	56	2	1	93
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	40	56	2	1	89
Ikke dansk	20	80	0	0	5

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	34	58	5	3	101
Køn					
Mand	22	69	8	0	36
Kvinde	40	52	3	5	65
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	42	54	0	4	24
40-59 år	28	62	7	3	69
60-79 år	63	38	0	0	8
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	35	57	5	3	98
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	36	55	5	3	92
Ikke dansk	14	86	0	0	7

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	14	79	7	0	14	7	76
Køn							
Mand	0	88	13	0	8	4	23
Kvinde	33	67	0	0	6	3	53
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	19
40-59 år	0	90	10	0	10	6	53
60-79 år	-	-	-	-	1	1	4
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	14	79	7	0	14	4	76
Pårørende	-	-	-	-	0	2	0
Modersmål							
Dansk	18	73	9	0	11	3	76
Ikke dansk	-	-	-	-	2	4	0

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	62	7	10	29	70
Køn						
Mand	14	71	7	7	14	22
Kvinde	27	53	7	13	15	48
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	67	0	0	6	16
40-59 år	15	60	10	15	20	49
60-79 år	-	-	-	-	3	5
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	61	7	11	28	68
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	24	56	8	12	25	67
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3

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	65	11	15	9	65	32
Køn						
Mand	61	14	14	11	28	7
Kvinde	68	8	16	8	37	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	58	17	17	8	12	10
40-59 år	67	10	14	8	49	19
60-79 år	-	-	-	-	4	3
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	11	16	10	62	32
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	67	10	15	8	60	30
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2

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	54	36	5	4	91	9
Køn						
Mand	48	34	14	3	29	7
Kvinde	56	37	2	5	62	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	65	22	9	4	23	1
40-59 år	47	43	5	5	60	8
60-79 år	75	25	0	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	35	6	4	89	8
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	58	34	4	5	83	8
Ikke dansk	0	83	17	0	6	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer










		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			4
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			6
Pleje			1
Relationer til personale			1
Ventetid			3

Arbejdsmedicinsk Klinik

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMK	Modtagelsen
1	Blev overrasket over ventetiden på at komme på et hold, da jeg efter samtalen blev fundet egnet til deltagelse. Fire måneder! Heldigvis fik jeg en afbudsplads tilbudt, hvilket jeg i dag er meget taknemmelig for.	God
2	Fantastisk at en sekretær kunne huske tilbage til en henvendelse, hvor jeg havde misforstået sekretæren og derfor ikke var booket til et besøg, som jeg ellers troede. Denne henvendelse er tilbage [i foråret].	Virkelig god
4	Husk at tale højt og tydeligt.	God
9	Meget venlig sekretær rejste sig, præsenterede sig og lød, som om hun ventede, at jeg skulle komme. Sjældent set i Region Midtjylland.	Virkelig god
12	Egentlig ikke. Men jeg følte mig velmodtaget, og i venteværelset var der informationer om, hvordan jeg skulle forholde mig, hvis jeg ikke kom ind til tiden. Så ok.	Virkelig god
17	Snævre rammer, som ikke er ret charmerende.	God
20	Mange trapper og elevatorer.	Virkelig god
21	Blev modtaget af [andet personale], som havde sat sig ind i min situation, var lyttende og rådgivende.	Virkelig god
23	Virkelig behagelig stemning og trygt miljø at komme i.	Virkelig god
24	Fin information.	Virkelig god
27	Den var fin. Flink dame!	God
28	Ved første samtale med [andet personale], som skulle vurdere mig og eventuelle behandlings-tilbud, følte jeg, at jeg ikke blev taget seriøst, at hun negligerede mine symptomer og fik mig næsten til at skamme mig over, at jeg havde henvendt mig. Jeg måtte kæmpe for at komme i et Mars-forløb.	God
29	Ingen til at tage imod. Ingen skilte om, hvordan man skulle forholde sig.	Dårlig
30	Jeg forstår det i denne sammenhæng som værende mit første besøg til screeningsamtale for at kunne følge et []hold. Her oplevede jeg en samtale, der ikke tog højde for min [] tilstand, og jeg måtte gå grædende og oprevet hjem efter den time, vi havde til rådighed, og vente minimum fem uger på opfølgning!	Dårlig
33	Den var OK. Hverken dårlig eller specielt god, men hvad man kan forvente.	God
38	Nærværende og venlig.	Virkelig god
39	Jeg har ikke været på Ambulatoriet, men har haft hjemmebesøg!	Uoplyst

Arbejdsmedicinsk Klinik**Hvilke(n) fejl oplevede du?**


ID	Kommentarer - AMK	Fejlhåndtering
 3	Tvivl og fejlinformation med hensyn til lokalebooking. Men det blev løst!	Godt
 15	Min aftalte tid var ikke blevet registreret i booking systemet.	Godt
 16	De sagde, jeg havde et meget højt blodtryk, og jeg skulle have tjekket det ved min egen læge. Min egen læge sagde, at det ikke var så højt.	Dårligt
 25	Ingen fejl. Fin behandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 31	Fejl i oplysningerne til arbejdsskadestyrelsen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 33	Jeg har oplevet, at fremsendte dokumenter ikke er blevet vedlagt min journal, hvilket jeg af flere omgange har bedt om eksplicit. Jeg har oplevet at blive lovet forskellige ting, som aldrig er blevet overholdt. Det er måske ikke direkte fejl, måske snarere direkte løgne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 34	Kommunikationsfejl mellem min læge, jer og mig. Troede, at jeg skulle ind til jer pga. min []albue. Lægen havde henvist mig pga. allergi, og jeres læge tog kærligt hånd om min angst, og undersøgte min albue :)	Virkelig godt
 36	Det blev vurderet, [at jeg havde adskillige handicap] (jeg synes, det var for lidt).	Dårligt
 38	Der er skrevet forkerte oplysninger ind i den tilbagemelding, der er sket til Arbejdsskadestyrelsen. Det er uheldigt for min sagsbehandling i denne instans.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Arbejdsmedicinsk Klinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
2	Meget fint med både psykologsamtaler først og derefter deltagelse i MARS.	Godt
6	Jeg var skuffet over at skulle vente over et halvt år for at starte kursusforløbet. Havde fået at vide, at der var et kursusforløb [i foråret], men da jeg kom til samtale kunne jeg først begynde [om sommeren]. [] Det har været lidt af en udfordring at få det passet ind i mit arbejdsforløb. Men ellers har jeg været ovenud tilfreds med resten.	Godt
9	Et godt og lærerigt forløb. Tak.	Godt
10	Jeg har en kommentar, som nok meget går på min egen læge, der skriver til mig, at en scanning af min skulder vil være godt. Så han vil sende mig til arbejdsmedicinsk klinik for at få det gjort. Kunne ikke ud fra papirene, jeg fik fra jer, se hvad jeg skulle. Møder op og bliver stillet en masse spørgsmål og senere en lille undersøgelse. Derefter hjem. Jeg fik aldrig spurgt om scanningen, før jeg var ude af døren igen. Men skal nu til anden afdeling, så mon ikke jeg får scanningen der.	Uoplyst
11	Der var lang ventetid på, at min praktiserende læge fik min journal. Dette påvirkede mit forløb med, at jeg ikke kunne opstarte hos en fysioterapeut før cirka en måned efter mit besøg hos Arbejdsmedicinsk Klinik.	Virkelig godt
12	Jeg har følt mig set og er blevet behandlet ud fra min diagnose. I har givet mig de bedste odds med på vejen og jeg håber virkelig at kunne være 100 procent tilbage på arbejde meget, meget snart. Virkeligt godt samarbejde afdelinger imellem. Stor ros til, at I tager udfordringen op og løser dem i vores behandlingstilbudslabyrinth.	Virkelig godt
13	Der er for lang ventetid fra henvisningen fra egen læge.	Godt
17	Jeg mødte vidende psykologer med et gennemarbejdet koncept.	Godt
19	Jeg synes, det er et stressende behandlingsforløb, hvor rutiner og leveregler er fantastisk gode. Man bliver ikke mirakelbehandlet, men over tid sker noget positivt. Rigtig godt at vende tilbage til gentagelser.	Godt
21	Blev tilbudt et forløb i en gruppe med kognitiv undervisning ledet af en psykolog. Jeg fik de redskaber, jeg havde brug for, og denne undervisning har gjort en væsentlig forskel i mit arbejdsliv.	Virkelig godt
22	Forløbet var ovenud tilfredsstillende.	Virkelig godt
23	Jeg har kun stor ros. Min kontaktperson har været virkelig dygtig og kompetent og har gjort en stor forskel i mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
25	Den læge, som undersøgte mig, var usædvanlig flink. Jeg fik så fin en behandling. Jeg var så glad, da jeg gik derfra.	Virkelig godt
27	Lægen var direkte ulækker og ligeglad!	Virkelig dårligt
28	Jeg har fulgt et []forløb, som var godt for mig. Det har hjulpet mig til at indse, at der skal arbejdes hårdt med tankevirkosomhed, for at ændre kurs på min måde at arbejde på.	Godt
30	Det er svært at besvare dette skema, da jeg har været tilknyttet et MARS-forløb, og det passer vist ikke til skemaets målgruppe! Jeg mener ikke, dette skema kan bruges til evaluering af mit forløb, og de rammer jeg har været en del af!	Godt
33	Jeg har været og er stadig meget frustreret og skuffet over den behandling, jeg som patient har modtaget. Jeg har flere gange sendt mails direkte til læge NN, som jeg aldrig har fået svar på. Det er bare ikke i orden. Derudover har jeg på ingen måde følt mig mødt som patient.	Virkelig dårligt
34	Kan kun sige, at jeg var glad for den kommunikationsfejl, der opstod. Det er sjældent, at en fejl	Virkelig godt

kommer patienten til gode.







-  38 Der gik alt for lang tid fra problemet blev kendt af Arbejdsmedicinsk Klinik til første samtale. Det føltes presset både fra læge og [andet personales] side. Ikke tid nok til det nødvendige antal samtaler. Godt

Arbejdsmedicinsk Klinik

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

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
2	Ved den skriftlige information [foreslår] jeg power-point til MARS-grupperne.	Godt
12	Kun at jeg er taknemmelig for at leve i et land, hvor der er så godt og dygtigt/fagligt personale. Stor ros til jer alle og tak!!	Virkelig godt
13	Jeg var til to samtaler hos psykolog, hvorefter jeg blev tilbudt gruppeforløb.	Godt
19	Dette kursus kan jeg varmt anbefale til andre stressramte.	Godt
27	Dårlig interesse. Meget uinformeret under!	Virkelig dårligt
28	Jeg kunne godt tænke mig at have mødt en ekspert i stresssymptomer, som jeg kunne have stillet spørgsmål om det fysiologiske, der sker i kroppen ved stress. Den sidste nye viden indenfor det fysiologiske.	Godt
31	Det var begrænset information, jeg fik før, men fik skriftlig information efter.	Dårligt
33	Jeg er blevet løjet for og holdt hen med tom snak. Jeg er på ingen måde blevet undersøgt tilstrækkeligt. Læge NN har haft en skjult dagsorden og slet ikke forsøgt på noget tidspunkt at behandle min og mange af mine kollegers sager på et objektivi grundlag. Hun har haft en forudindtaget konklusion, som ikke stemmer overens med virkelighedens verden.	Virkelig dårligt
34	Dårlig journal med en del fejl. Manglende information i journal samt fejl i alder.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
 7	Jeg ved faktisk ikke, om min læge er blevet orienteret og om hvad.	Virkelig godt
 9	Man kunne med fordel uddybe livsstils betydning for stress, eksempelvis motion og ernæring.	Godt
 15	Det kan jeg ikke vurdere, da jeg ikke er afsluttet endnu.	Godt
 27	Jeg har til selve lægen! Han var slet ikke informeret om mig, havde slet ikke læst mine papirer! Han var ligeglad! Virkede uinteresseret! Han var sjusket og lugtede af gammel sved. Jeg havde ellers en morgentid! For dårligt.	Virkelig dårligt
 31	Kun et besøg, som var temmelig overfladisk.	Dårligt
 39	Har haft hjemmebesøg af en læge og var godt tilfreds.	Uoplyst

Arbejdsmedicinsk Klinik

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

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
2	Særlig godt og flot, at jeg efter ekstra henvendelse fik hurtig kontakt til psykolog, som ringede mig op og tilbød første konsultation inden for et par uger [].	Godt
3	Har benyttet ambulatoriets tilbud til stressramte i form af gruppebehandling ved arbejdspsykologerne. I den forbindelse må det bemærkes, at venteværelse er meget trangt. Primært ser jeg det som en ulempe for de ventende patienter, som IKKE skal i gruppen. Da vi, der går i gruppen, "fylder meget" både fysisk i rummet, når vi er der alle sammen, inden vi bliver hentet af psykologerne, men også i forhold til, at vi jo kender hinanden og samtaler i venteværelset, mens der sidder få andre, som meget vel kan føle ubehag ved at være i en større forsamling uden at "tilhøre" denne! Derudover er der ikke gode toiletforhold i ambulatoriet, for få! Tilbudet om gruppebehandling har været rigtig godt for mig. Jeg (og flere af mine "holdkammerater") ser et potentielt stort udbytte i et efterbehandlings-/tilbagefaldsforbyggende gruppeforløb, fx fire gange årligt i det efterfølgende år! Dette er en opfordring! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
5	Jeg har kun haft ét besøg i ambulatoriet og derefter ét besøg i hjemmet. Ved de to besøg har jeg kun haft kontakt med læge NN. Min vurdering af NN ved de to besøg er, at hun virker fagligt meget dygtig, og så kan jeg godt lide personer, der forstår at høre på patientens problem, og det formår hun virkelig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
7	Det var ikke så hyggeligt i venteværelset, det kunne være bedre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Svært at sige noget, da jeg kun har været der [få] gange. Ellers var det fint.	Godt
12	Ingen kommentarer. Er blot taknemmelig.	Virkelig godt
13	Der går for lang tid, fra henvisning til der tilbydes hjælp. Hvis jeg ikke selv havde betalt egen [behandling], ved jeg ikke, hvordan jeg havde klaret det indtil. [Kvalitet i behandling]	Godt
14	Masser af ros til Arbejdsmedicinsk Klinik og MARS-forløbet. (Arbejdsrelateret stress).	Virkelig godt
16	De skal ikke tro, at alle der kommer er hypokondere.	Godt
18	At det er gamle bygninger. Så er det [] svært at bedømme ud fra det. [Fysiske rammer]	Godt
26	Særligt godt: Jeg var på venteliste til gruppe. Jeg blev kontaktet telefonisk om, hvorvidt jeg ønskede at deltage. Dejligt med personlig kontakt. God skriftlig information bagefter. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
27	Det var kedeligt, men rent, og dejligt at der næsten ventetid var! [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig dårligt
32	Mangler mere individuel hjælp i forbindelse med min []sygemelding. Blev tilbudt []kursus, og det var ok, men det bliver man ikke rask af. Mangler en afklaring af min situation fremover. Var kun i ambulatoriet en gang og har ud over at deltage i [kurset], ikke hørt noget fra jer. [Kvalitet i behandling]	Godt
34	Ringede ind for at få ændret fejl i journal. Dette var ikke muligt. Måtte ringe en del gange og fik besked om, at de ville ringe tilbage. Det tog alt for lang tid. Fik til sidst et brev med rettelser. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
35	Jeg er MARS-deltager og oplever stor ekspertise og dygtighed fra de psykologer, der står for forløbet. Er rigtig glad for jeres tilbud! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

- ✎ 37 Jeg har været sygemeldt fra mit erhverv [] grundet [sindslidelse]. Eneste minus er, at fem til otte samtaler hos psykolog er ALT for lidt, og det er opslidende hele tiden at måtte skifte behandler efter fem samtaler. Jeg synes, man bør udvide antallet af samtaler, hvis behovet er der, af hensyn til patientens tarv i et i forvejen meget rigtigt system. Jeg ville gerne have betalt for at kunne fortsætte, men det alternativ eksisterer desværre heller ikke mere :-(
[Kvalitet i behandling, Pleje] Virkelig godt
- ✎ 38 Dejligt med blade og en kaffemaskine til at falde ned på og tage med ind til samtalerne.
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 40 Der var alt for lang ventetid!
[Ventetid] 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 afdeling³. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

