

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Geriatrisk Afd. G

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
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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:	132
Besvarelser fra afdelingens patienter:	79
Afdelingens svarprocent:	60%

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).

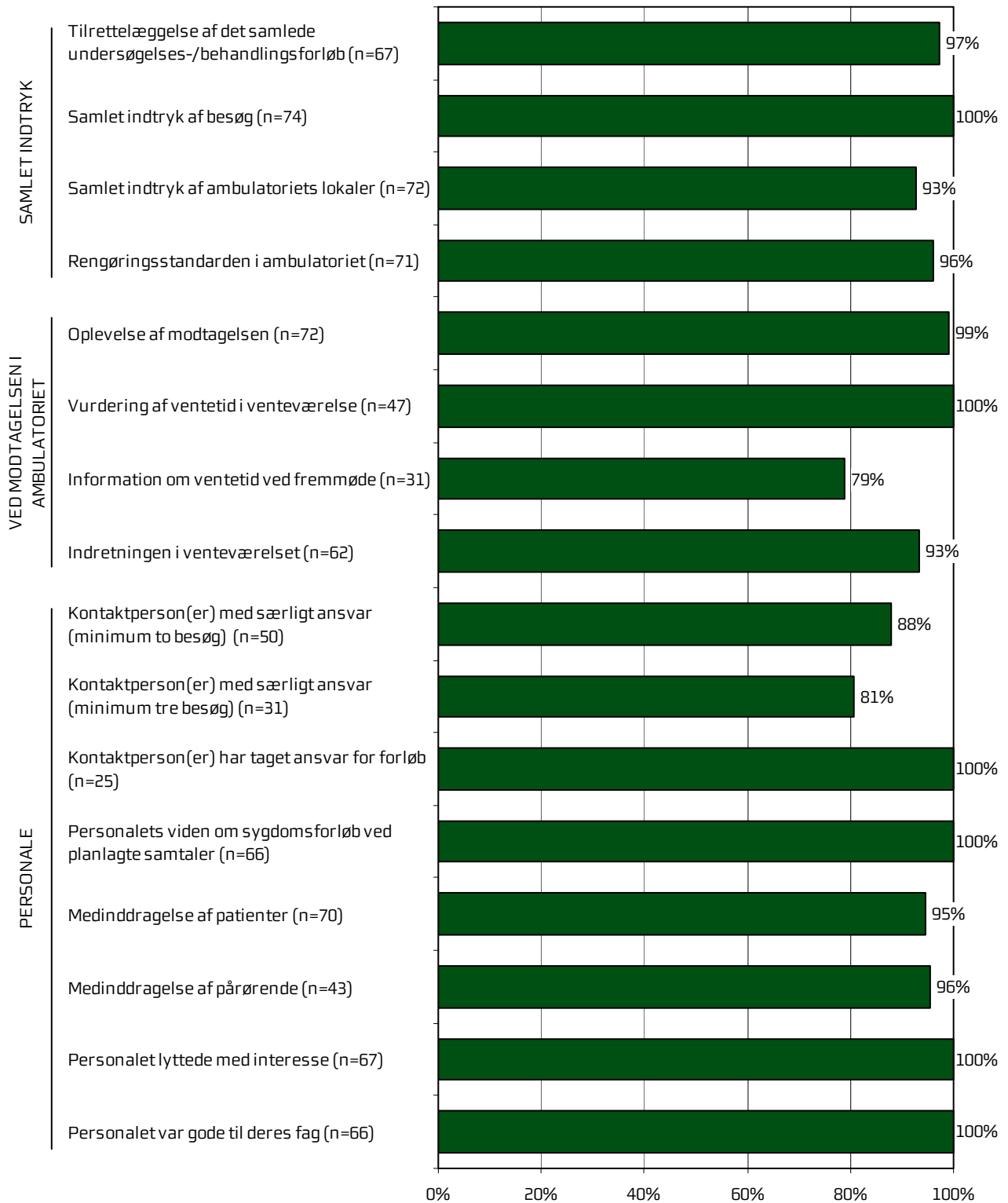
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

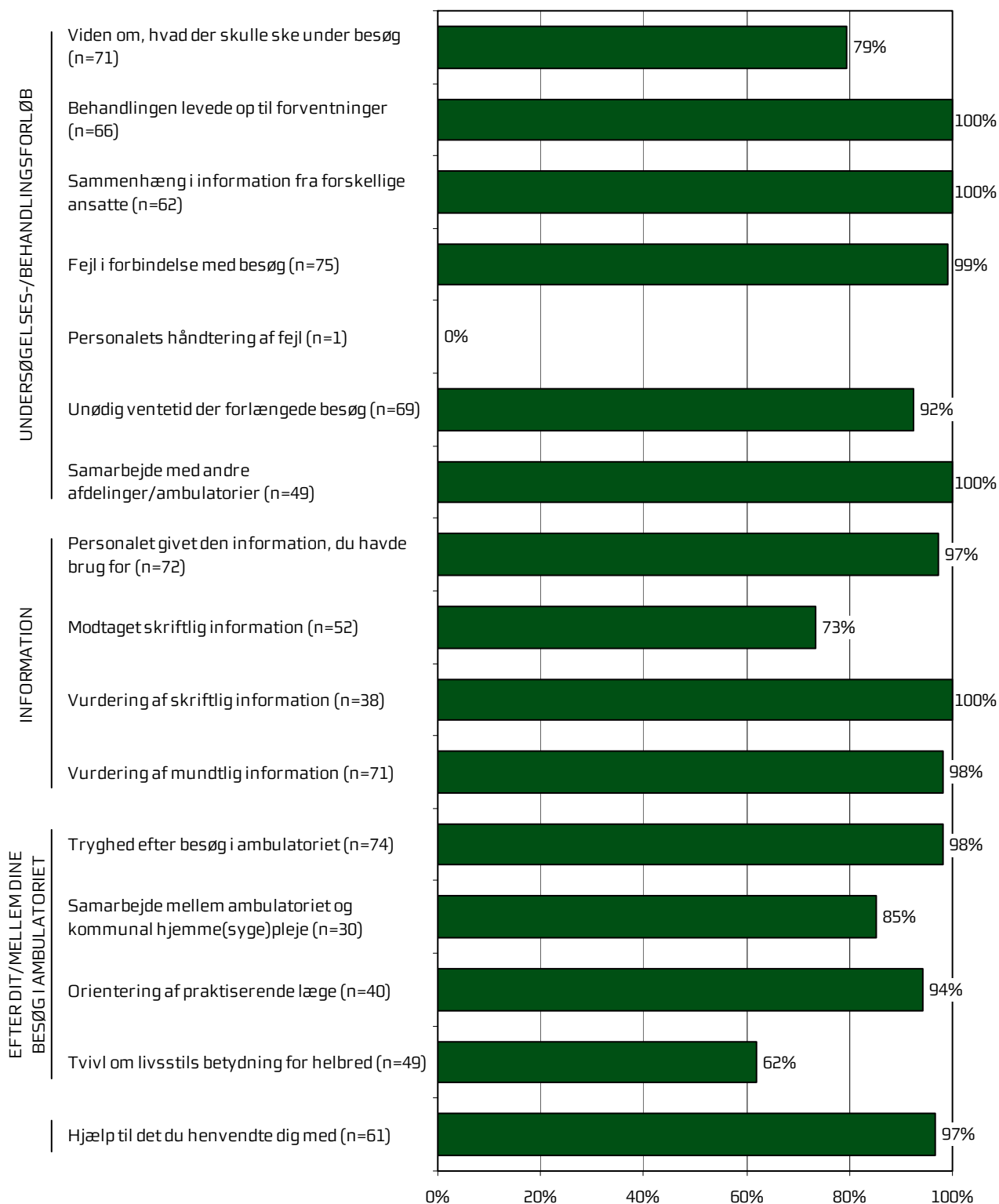
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Geriatrisk Afdeling G

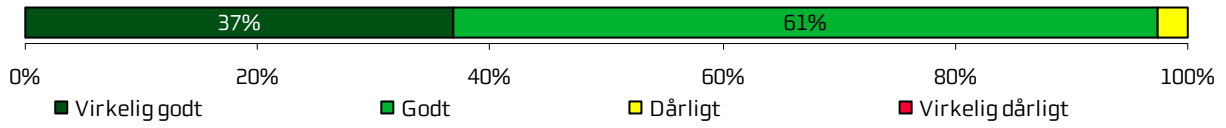
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

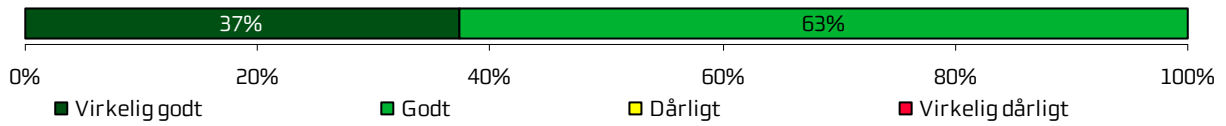
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

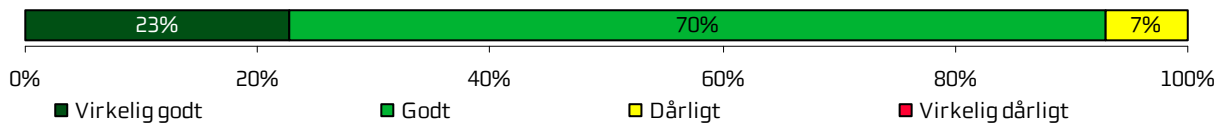
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=67)



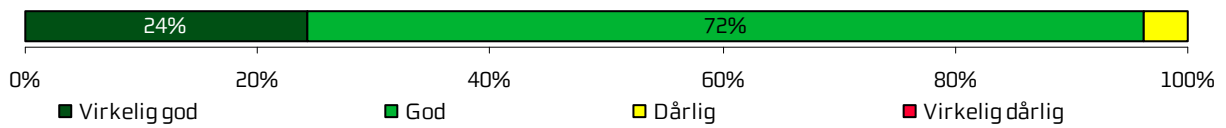
Samlet indtryk af besøg (n=74)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=72)



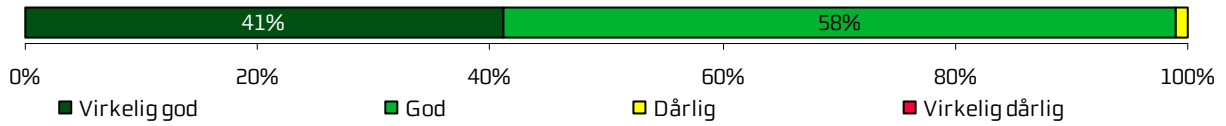
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=71)



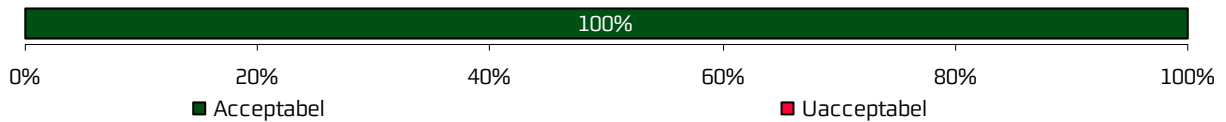
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	99 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	99 % *	92 % *	97 % *
Hvad er dit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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=72)



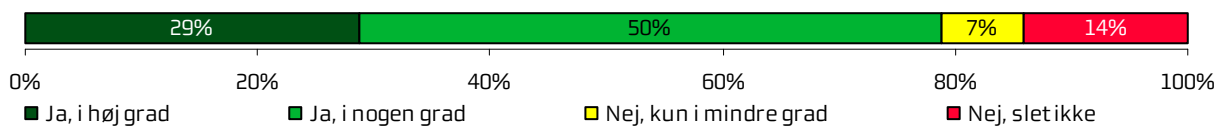
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=47)



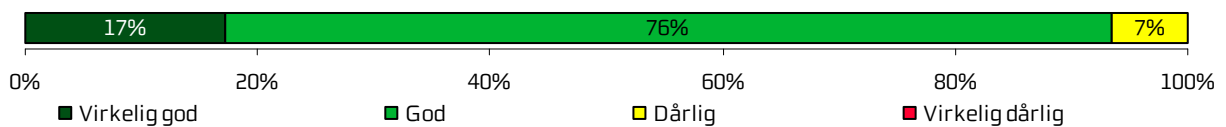
Længde af ventetid i venteværelse (n=44)



Information om ventetid ved fremmøde (n=31)



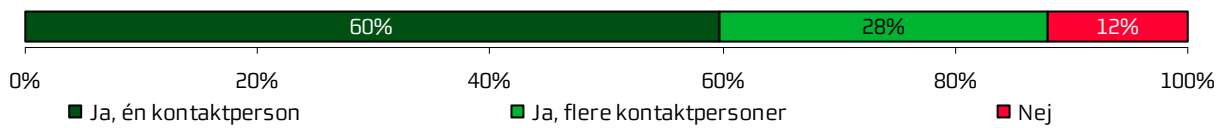
Indretningen i venteværelset (n=62)



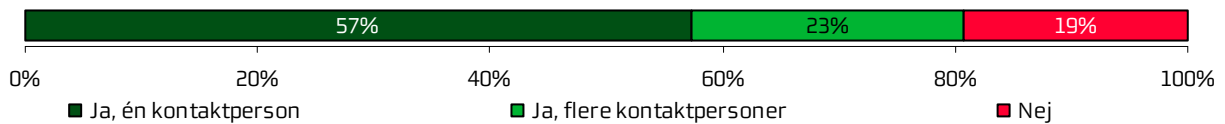
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	100 %	98 %	97 %	98 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var 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?	79 %	77 %	81 %	61 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	92 %	97 %	92 %	68 % *	81 % *

Personale

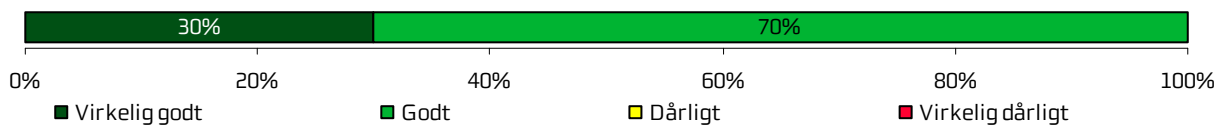
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=50)



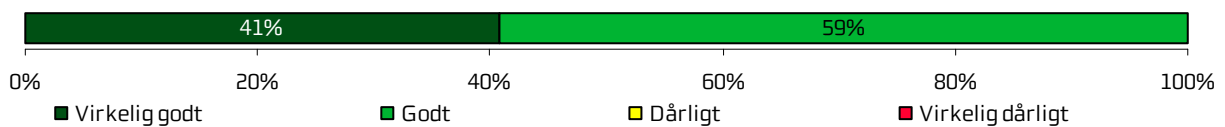
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=31)



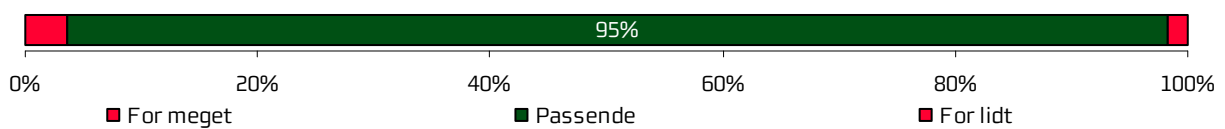
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=25)



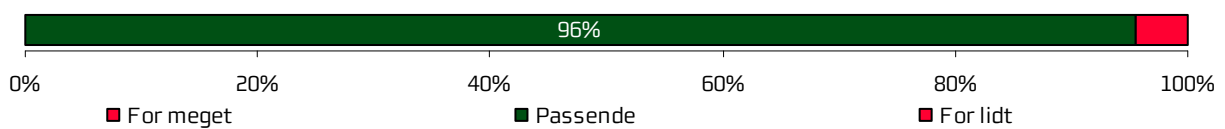
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=66)



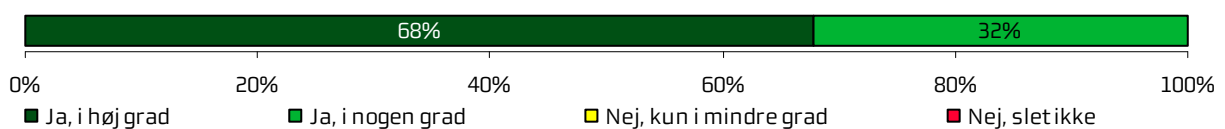
Medinddragelse af patienter (n=70)



Medinddragelse af pårørende (n=43)



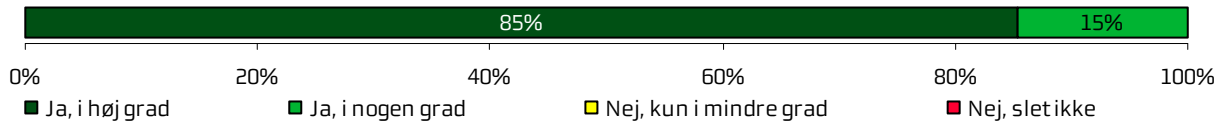
Personalet lyttede med interesse (n=67)



	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)	88 %	89 %	84 %	85 %	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	87 %	84 %	88 %	69 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	95 % *	95 %	96 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	91 %	94 %	96 %	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	87 %	90 %	95 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	98 %	96 %	98 % *	93 % *	96 % *

Personale (fortsat)

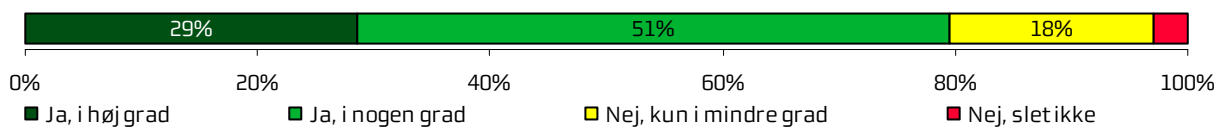
Personalet var gode til deres fag (n=66)



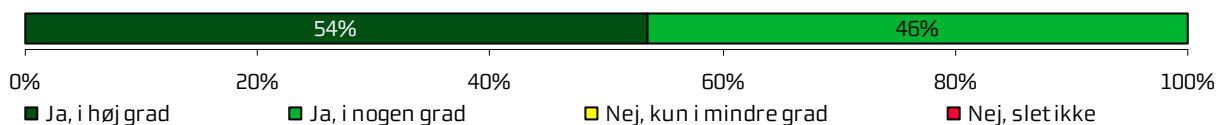
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	97 %	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=71)



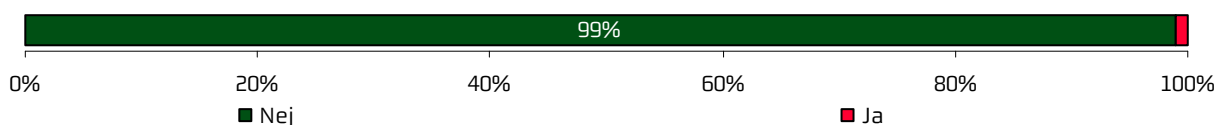
Behandlingen levede op til forventninger (n=66)



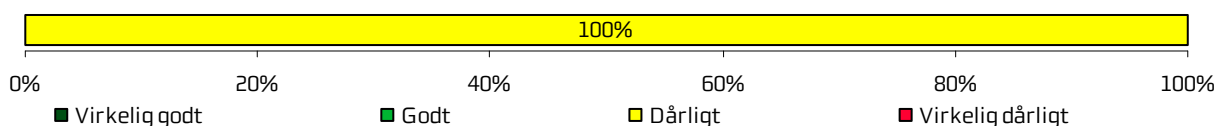
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=62)



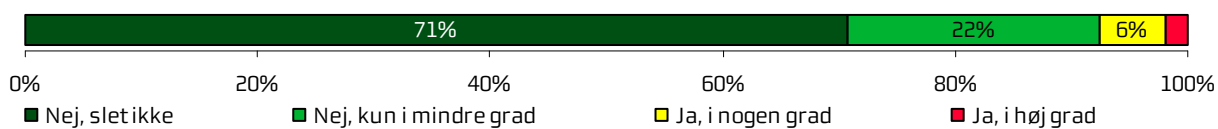
Fejl i forbindelse med besøg (n=75)



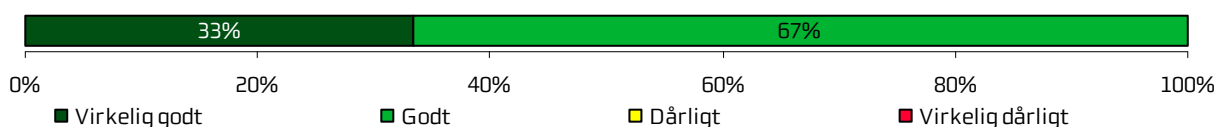
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=69)



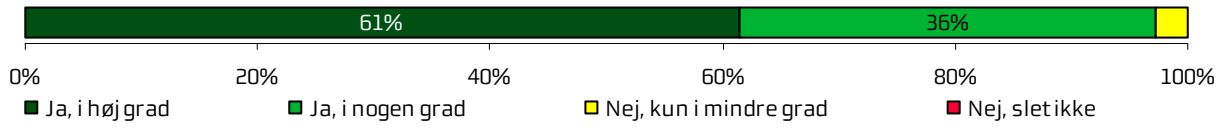
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=49)



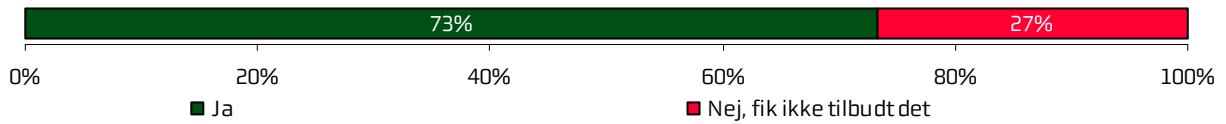
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	79 %	80 %	84 %	96 % *	80 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100 %	97 %	94 %	98 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	100 %	91 % *	93 %	97 % *	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	97 %	96 %	96 % *	89 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	0 %	100 % *	50 %	82 % *	58 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	95 %	96 %	92 %	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	96 %	95 %	97 % *	84 % *	91 % *

Information

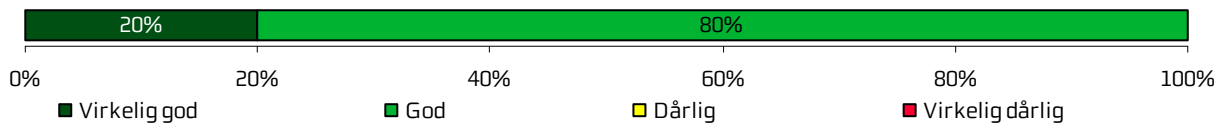
Personalet givet den information, du havde brug for (n=72)



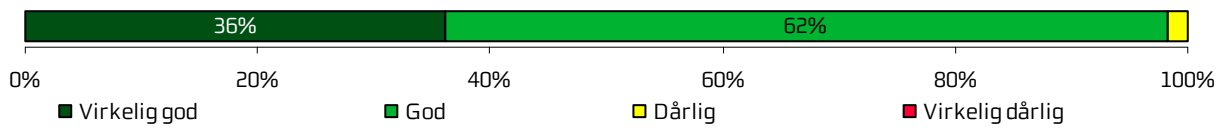
Modtaget skriftlig information (n=52)



Vurdering af skriftlig information (n=38)



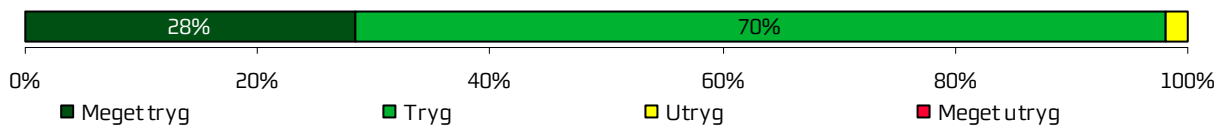
Vurdering af mundtlig information (n=71)



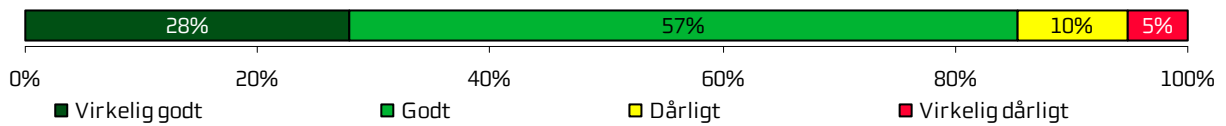
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	94 %	-	97 %	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	76 %	80 %	79 %	56 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	98 %	99 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

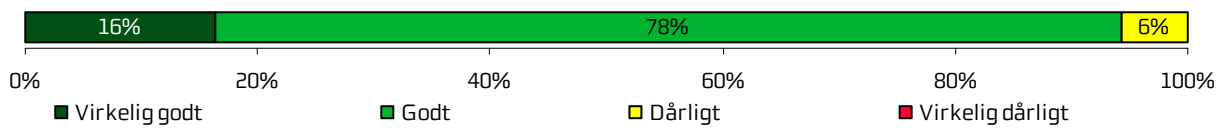
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=74)



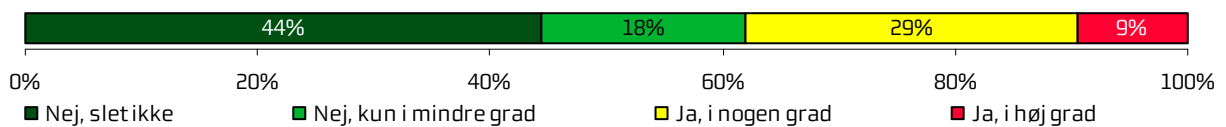
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



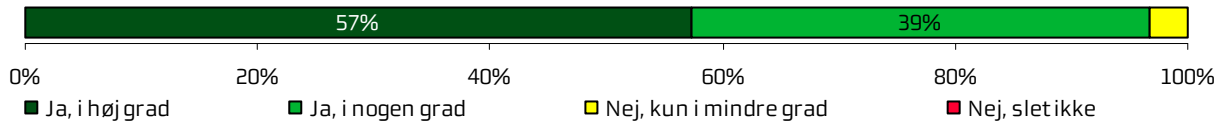
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=49)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	94 %	96 %	98 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	92 %	89 %	98 %	76 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	92 %	94 %	92 %	74 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	62 %	67 %	62 %	81 % *	66 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=61)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	-	98 %	90 % *	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 ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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) 60 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	60%	100%
Køn		
Mand	32%	30%
Kvinde	68%	70%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	1%
60-79 år	35%	39%
80 år eller derover	65%	61%

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	79		100%	
Køn				
Mand	25		32%	
Kvinde	54		68%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	0		0%	
20-39 år	0		0%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	28		35%	
80 år eller derover	51		65%	
Skema udfyldt af				
Patienten	64		86%	
Pårørende	10		14%	
Modersmål				
Dansk	75		100%	
Ikke dansk	0		0%	
Afsnitsnavn				
Faldklinikken	30		38%	
GOF Genoptræning Fald, afd. G	15		19%	
Team - fælles	26		33%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8		10%	

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	37	61	3	0	67	7
Køn						
Mand	44	56	0	0	21	2
Kvinde	34	62	4	0	46	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	29	71	0	0	25	2
80 år eller derover	41	55	4	0	42	5
Skema udfyldt af						
Patienten	38	62	0	0	55	6
Pårørende	36	64	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	35	62	3	0	65	7
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	42	58	0	0	24	3
GOF Genoptræning Fald, afd. G	33	67	0	0	15	0
Team - fælles	36	64	0	0	22	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	1

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	37	63	0	0	74
Køn					
Mand	39	61	0	0	23
Kvinde	37	63	0	0	51
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	28	72	0	0	27
80 år eller derover	42	58	0	0	47
Skema udfyldt af					
Patienten	38	62	0	0	61
Pårørende	44	56	0	0	9
Modersmål					
Dansk	36	64	0	0	72
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Faldklinikken	50	50	0	0	28
GOF Genoptræning Fald, afd. G	33	67	0	0	15
Team - fælles	33	67	0	0	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	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	23	70	7	0	72
Køn					
Mand	25	69	6	0	22
Kvinde	22	71	8	0	50
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	13	81	6	0	26
80 år eller derover	27	65	8	0	46
Skema udfyldt af					
Patienten	26	69	4	0	61
Pårørende	0	84	16	0	7
Modersmål					
Dansk	23	69	7	0	70
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Faldklinikken	36	64	0	0	28
GOF Genoptræning Fald, afd. G	29	57	14	0	14
Team - fælles	9	78	13	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	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	24	72	4	0	71
Køn					
Mand	50	50	0	0	22
Kvinde	13	81	5	0	49
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	23	74	3	0	26
80 år eller derover	25	71	4	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	26	69	5	0	60
Pårørende	16	84	0	0	7
Modersmål					
Dansk	25	71	4	0	69
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Faldklinikken	27	69	4	0	26
GOF Genoptræning Fald, afd. G	33	60	7	0	15
Team - fælles	17	78	4	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	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	41	58	1	0	72
Køn					
Mand	34	63	3	0	23
Kvinde	44	56	0	0	49
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	47	50	3	0	27
80 år eller derover	38	62	0	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	46	53	1	0	60
Pårørende	21	79	0	0	9
Modersmål					
Dansk	40	59	1	0	69
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Faldklinikken	54	46	0	0	28
GOF Genoptræning Fald, afd. G	53	40	7	0	15
Team - fælles	30	70	0	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6

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	100	0	47	26
Køn				
Mand	100	0	15	8
Kvinde	100	0	32	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	100	0	14	12
80 år eller derover	100	0	33	14
Skema udfyldt af				
Patienten	100	0	39	22
Pårørende	100	0	7	3
Modersmål				
Dansk	100	0	45	25
Ikke dansk	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Faldklinikken	100	0	20	8
GOF Genoptræning Fald, afd. G	100	0	10	4
Team - fælles	100	0	17	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	6

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	63	5	3	44	1
Køn						
Mand	35	48	7	11	13	1
Kvinde	27	69	5	0	31	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	18	65	6	11	14	0
80 år eller derover	34	62	5	0	30	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	65	7	0	37	1
Pårørende	36	47	0	18	6	0
Modersmål						
Dansk	30	61	5	3	42	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	11	84	5	0	19	0
GOF Genoptræning Fald, afd. G	44	33	22	0	9	1
Team - fælles	38	56	0	6	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	29	50	7	14	31	13
Køn						
Mand	27	73	0	0	9	3
Kvinde	30	41	10	20	22	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	35	48	9	8	10	4
80 år eller derover	26	51	6	17	21	9
Skema udfyldt af						
Patienten	32	45	9	13	25	12
Pårørende	22	78	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	30	47	7	15	29	13
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	33	53	7	7	15	5
GOF Genoptræning Fald, afd. G	20	20	0	60	5	3
Team - fælles	27	55	9	9	11	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	17	76	7	0	62	7
Køn						
Mand	29	65	7	0	20	1
Kvinde	12	82	6	0	42	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	22	74	4	0	21	2
80 år eller derover	15	77	8	0	41	5
Skema udfyldt af						
Patienten	19	76	5	0	53	5
Pårørende	0	83	17	0	7	1
Modersmål						
Dansk	18	76	7	0	60	6
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	24	76	0	0	29	0
GOF Genoptræning Fald, afd. G	18	64	18	0	11	1
Team - fælles	0	89	11	0	18	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

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	60	28	12	50
Køn				
Mand	76	24	0	17
Kvinde	51	30	18	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	60	34	7	23
80 år eller derover	60	24	16	27
Skema udfyldt af				
Patienten	60	27	13	46
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	60	28	12	50
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Faldklinikken	61	39	0	23
GOF Genoptræning Fald, afd. G	50	33	17	12
Team - fælles	82	0	18	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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	57	23	19	31
Køn				
Mand	72	28	0	12
Kvinde	49	21	30	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	52	37	11	14
80 år eller derover	61	13	26	17
Skema udfyldt af				
Patienten	59	21	20	30
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	57	23	19	31
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Faldklinikken	56	44	0	9
GOF Genoptræning Fald, afd. G	55	27	18	11
Team - fælles	78	0	22	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	30	70	0	0	25	0
Køn						
Mand	28	72	0	0	12	0
Kvinde	31	69	0	0	13	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	28	72	0	0	12	0
80 år eller derover	32	68	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	69	0	0	24	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	30	70	0	0	25	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	22	78	0	0	9	0
GOF Genoptræning Fald, afd. G	56	44	0	0	9	0
Team - fælles	0	100	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	41	59	0	0	66	8
Køn						
Mand	45	55	0	0	22	1
Kvinde	39	61	0	0	44	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	39	61	0	0	26	1
80 år eller derover	42	58	0	0	40	7
Skema udfyldt af						
Patienten	42	58	0	0	53	8
Pårørende	49	51	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	41	59	0	0	65	7
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	43	57	0	0	28	0
GOF Genoptræning Fald, afd. G	50	50	0	0	10	4
Team - fælles	27	73	0	0	22	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	1

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	4	95	2	70
Køn				
Mand	4	96	0	21
Kvinde	3	94	3	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	0	100	0	24
80 år eller derover	5	92	3	46
Skema udfyldt af				
Patienten	1	96	2	58
Pårørende	0	100	0	8
Modersmål				
Dansk	4	95	2	68
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Faldklinikken	4	96	0	28
GOF Genoptræning Fald, afd. G	0	100	0	12
Team - fælles	0	96	4	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	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	96	4	43	31
Køn					
Mand	0	100	0	17	6
Kvinde	0	93	7	26	25
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	0	95	5	17	10
80 år eller derover	0	96	4	26	21
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	6	31	30
Pårørende	0	100	0	9	0
Modersmål					
Dansk	0	96	4	43	30
Ikke dansk	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn					
Faldklinikken	0	93	7	15	12
GOF Genoptræning Fald, afd. G	0	100	0	5	10
Team - fælles	0	95	5	19	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	3

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	68	32	0	0	67	7
Køn						
Mand	65	35	0	0	21	2
Kvinde	69	31	0	0	46	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	59	41	0	0	25	1
80 år eller derover	72	28	0	0	42	6
Skema udfyldt af						
Patienten	70	30	0	0	54	7
Pårørende	68	32	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	68	32	0	0	65	7
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	62	38	0	0	26	2
GOF Genoptræning Fald, afd. G	77	23	0	0	13	2
Team - fælles	64	36	0	0	22	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	85	15	0	0	66	8
Køn						
Mand	86	14	0	0	21	2
Kvinde	85	15	0	0	45	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	77	23	0	0	26	1
80 år eller derover	90	10	0	0	40	7
Skema udfyldt af						
Patienten	90	10	0	0	53	8
Pårørende	80	20	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	85	15	0	0	64	8
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	88	13	0	0	24	3
GOF Genoptræning Fald, afd. G	92	8	0	0	13	2
Team - fælles	83	17	0	0	23	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	1

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	29	51	18	3	71	4
Køn						
Mand	25	56	19	0	22	1
Kvinde	30	49	17	4	49	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	27	50	23	0	24	3
80 år eller derover	29	51	15	4	47	1
Skema udfyldt af						
Patienten	25	53	20	1	58	4
Pårørende	36	51	12	0	9	0
Modersmål						
Dansk	29	52	15	3	69	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	21	46	29	4	28	0
GOF Genoptræning Fald, afd. G	38	46	15	0	13	2
Team - fælles	29	50	17	4	24	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	1

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	54	46	0	0	66	7
Køn						
Mand	49	51	0	0	22	1
Kvinde	56	44	0	0	44	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	48	52	0	0	26	1
80 år eller derover	56	44	0	0	40	6
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	0	0	54	6
Pårørende	64	36	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	55	45	0	0	64	7
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	63	38	0	0	24	3
GOF Genoptræning Fald, afd. G	43	57	0	0	14	1
Team - fælles	59	41	0	0	22	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	1

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	57	43	0	0	62	9
Køn						
Mand	57	43	0	0	19	4
Kvinde	57	43	0	0	43	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	51	49	0	0	24	2
80 år eller derover	60	40	0	0	38	7
Skema udfyldt af						
Patienten	58	42	0	0	49	9
Pårørende	56	44	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	57	43	0	0	60	9
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	54	46	0	0	24	2
GOF Genoptræning Fald, afd. G	55	45	0	0	11	3
Team - fælles	62	38	0	0	21	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	1

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	99	1	75
Køn			
Mand	97	3	23
Kvinde	100	0	52
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	97	3	27
80 år eller derover	100	0	48
Skema udfyldt af			
Patienten	99	1	62
Pårørende	100	0	9
Modersmål			
Dansk	99	1	73
Ikke dansk	-	-	0
Afsnitsnavn			
Faldklinikken	96	4	28
GOF Genoptræning Fald, afd. G	100	0	15
Team - fælles	100	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	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	-	-	-	-	1	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	0	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	1	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	-	-	-	-	1	0
GOF Genoptræning Fald, afd. G	-	-	-	-	0	0
Team - fælles	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	71	22	6	2	69	3
Køn						
Mand	80	11	9	0	22	0
Kvinde	66	27	4	3	47	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	66	19	9	5	26	0
80 år eller derover	73	23	4	0	43	3
Skema udfyldt af						
Patienten	73	22	3	2	56	3
Pårørende	64	12	24	0	9	0
Modersmål						
Dansk	71	22	5	2	67	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	56	36	8	0	25	1
GOF Genoptræning Fald, afd. G	79	21	0	0	14	0
Team - fælles	79	8	8	4	24	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	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	33	67	0	0	49	9
Køn						
Mand	36	64	0	0	14	3
Kvinde	32	68	0	0	35	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	27	73	0	0	18	2
80 år eller derover	37	63	0	0	31	7
Skema udfyldt af						
Patienten	28	72	0	0	39	9
Pårørende	58	42	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	35	65	0	0	47	9
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	56	44	0	0	18	2
GOF Genoptræning Fald, afd. G	29	71	0	0	7	3
Team - fælles	26	74	0	0	19	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	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	61	36	3	0	72
Køn					
Mand	64	36	0	0	22
Kvinde	60	36	4	0	50
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	65	35	0	0	27
80 år eller derover	60	36	4	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	60	37	4	0	59
Pårørende	76	24	0	0	9
Modersmål					
Dansk	61	36	3	0	70
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Faldklinikken	62	35	4	0	26
GOF Genoptræning Fald, afd. G	71	29	0	0	14
Team - fælles	60	36	4	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	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	73	27	52	15
Køn				
Mand	83	17	17	2
Kvinde	69	31	35	13
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	88	12	19	5
80 år eller derover	66	34	33	10
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	44	12
Pårørende	62	38	6	1
Modersmål				
Dansk	74	26	51	14
Ikke dansk	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Faldklinikken	75	25	20	5
GOF Genoptræning Fald, afd. G	91	9	11	2
Team - fælles	63	38	16	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5	2

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	20	80	0	0	38	0
Køn						
Mand	5	95	0	0	14	0
Kvinde	28	72	0	0	24	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	10	90	0	0	17	0
80 år eller derover	27	73	0	0	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	79	0	0	32	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	20	80	0	0	38	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	21	79	0	0	14	0
GOF Genoptræning Fald, afd. G	20	80	0	0	10	0
Team - fælles	30	70	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	36	62	2	0	71
Køn					
Mand	38	62	0	0	22
Kvinde	35	62	3	0	49
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	27	73	0	0	26
80 år eller derover	41	57	3	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	31	67	2	0	59
Pårørende	78	22	0	0	8
Modersmål					
Dansk	35	63	2	0	69
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Faldklinikken	41	59	0	0	27
GOF Genoptræning Fald, afd. G	33	67	0	0	15
Team - fælles	35	61	4	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6

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	70	2	0	74
Køn					
Mand	48	48	3	0	23
Kvinde	20	79	1	0	51
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	35	61	3	0	27
80 år eller derover	25	74	1	0	47
Skema udfyldt af					
Patienten	29	69	2	0	61
Pårørende	32	68	0	0	9
Modersmål					
Dansk	29	69	2	0	72
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Faldklinikken	44	52	4	0	27
GOF Genoptræning Fald, afd. G	33	60	7	0	15
Team - fælles	16	84	0	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	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	28	57	10	5	30	10	29
Køn							
Mand	46	48	7	0	10	5	6
Kvinde	20	62	11	7	20	5	23
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	16	69	14	0	5	3	15
80 år eller derover	30	56	9	6	25	7	14
Skema udfyldt af							
Patienten	21	65	14	0	21	9	27
Pårørende	45	55	0	0	7	0	1
Modersmål							
Dansk	25	60	10	5	29	9	29
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Afsnitsnavn							
Faldklinikken	50	50	0	0	8	5	11
GOF Genoptræning Fald, afd. G	-	-	-	-	2	3	9
Team - fælles	28	61	11	0	18	1	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1	4

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	16	78	6	0	40	30
Køn						
Mand	23	77	0	0	13	9
Kvinde	13	79	8	0	27	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	10	90	0	0	14	11
80 år eller derover	19	72	8	0	26	19
Skema udfyldt af						
Patienten	11	87	2	0	30	28
Pårørende	45	55	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	17	78	6	0	39	29
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	0	100	0	0	10	16
GOF Genoptræning Fald, afd. G	38	50	13	0	8	6
Team - fælles	24	76	0	0	17	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	2

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	44	18	29	9	49	17
Køn						
Mand	49	4	33	14	19	2
Kvinde	42	26	26	7	30	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	13	14	56	17	18	6
80 år eller derover	59	19	16	6	31	11
Skema udfyldt af						
Patienten	39	17	32	12	39	15
Pårørende	64	18	18	0	6	2
Modersmål						
Dansk	46	18	27	10	48	17
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	39	11	33	17	18	7
GOF Genoptræning Fald, afd. G	38	13	50	0	8	5
Team - fælles	47	24	18	12	17	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	17	33	0	6	1

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	57	39	3	0	61	11
Køn						
Mand	70	30	0	0	20	2
Kvinde	51	44	5	0	41	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	53	47	0	0	19	5
80 år eller derover	59	36	5	0	42	6
Skema udfyldt af						
Patienten	56	39	4	0	50	10
Pårørende	78	22	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	57	39	3	0	59	11
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Faldklinikken	56	40	4	0	25	2
GOF Genoptræning Fald, afd. G	82	18	0	0	11	3
Team - fælles	68	26	5	0	19	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	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		3
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		8
Pleje		0
Relationer til personale		2
Ventetid		1

Geriatrisk Afd. G






Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Faldklinikken	Modtagelsen
8	Meget venligt og fin behandling, [testen] er jo en enkelt behandling, men MEGET GENERENDE. Jeg kendte ikke til lidelsen, men ved en tilfældig samtale med en person, fik jeg kendskab til det. Synes jo, min læge kunne have kendskab til svimmelheden (måske kunne være [testen]). Jeg kunne nu fortælle flere tilfælde, om forskellige forløb, men der er jo forskellige prioriteringer, desværre.	Virkelig god
	ID Kommentarer - GOF Genoptræning Fald, afd. G	Modtagelsen
2	Fra personalets side var det helt perfekt. Hensynstagen, omsorgsfulde, lyttende. Men lokalerne bar præg af, det var ved at lukke. Meget udslidt.	God
4	Jeg har ventet.	God
6	Nej. Jeg er med i et projekt for svimmelhed på faldklinikken samt en computerunderstøttet hjemmetræning.	Virkelig god
	ID Kommentarer - Team - fælles	Modtagelsen
2	Alle detaljer blev behandlet perfekt. Undersøgelser, behandlinger, tilskud, kørsel m.m.	Virkelig god
3	Besøget foregik i hjemmet.	Uoplyst
5	Meget venlig ved ALLE henvendelser. Tog tingene alvorligt og handlede meget hurtigt på alt. Meget professionel behandling.	Virkelig god
6	Nej, den er god.	God
7	I stedet for at udfylde de mange rubrikker skriver jeg på de åbne sider om mine indtryk. Det team, som besøgte mig i hjemmet, virkede umådeligt kompetent. Høflige og hjælpsomme.	Uoplyst
8	Er ikke modtaget i ambulatoriet, idet geriatrisk team kom på hjemmebesøg hos os (min hustru er dårligt gående på grund af [sin sygdom]).	God
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
3	Jeg følte mig velkommen af det hjælpsomme personale. Det er rart at bo i en by som Aarhus, hvor hjælpen er nær!	Virkelig god
4	Der har ikke været noget ambulat forløb.	Uoplyst





Geriatrisk Afd. G**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Faldklinikken	Fejlhåndtering
	6	Ingen.	Uoplyst
	11	1) Der var fejl i en tilsendt medicinliste. 2) Jeg sendte efterfølgende et brev med oplysning om fejlen. 3) Jeg modtog derefter er berigtiget medicinliste. 4) Da jeg til sidst modtog en kopi af min journal, var fejlen i medicinlisten ikke rettet. 5) efterfølgende sendte jeg igen brev til den underskrivende læge med oplysning om, at der er fejl i min journal, men har ikke siden hørt noget eller fået bekræftet, at journalen er rettet.	Dårligt
	ID	Kommentarer - GOF Genoptræning Fald, afd. G	Fejlhåndtering
	3	NN skrev i sin analysesamtale: "Tør ikke køre bil". Det er meget forkert. Jeg har påtalt det og bedt alle sikre, at den sætning fjernes fra journaler. Den kan skade, hvis den udbredes elektronisk.	Uoplyst
	ID	Kommentarer - Team - fælles	Fejlhåndtering
	3	Behandlingen foregik i [] og kontakt pr. telefon.	Uoplyst
	7	Jeg blev grundigt undersøgt, fik forklaringer m.m. (min ene datter var tilstede, da jeg er ældre) Jeg fik to blodtransfusioner, som hjalp mig meget. Orientering om unødigt brug af Ferro Dureter. Kunne ikke optages med nyttevirkning.	Uoplyst
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
	3	Nej, ingen fejl!	Uoplyst

Geriatrisk Afd. G**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Faldklinikken	Samlet indtryk
 3	Kan kun sige, at personalet gør en glimrende indsats.	Virkelig godt
 8	Hurtig og effektiv behandling, fagligt og at man bliver lyttet til (OG IKKE AFVIST).	Virkelig godt
 11	Undersøgelserne forløb flydende og sammenhængende uden unødigt ventetid.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Team - fælles	Samlet indtryk
 7	Slutresultat: Jeg var meget imponeret over, hvad "samfundet" havde gjort for mig.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 3	Jeg følte mig godt behandlet og i trygge hænder.	Virkelig godt

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

	ID	Kommentarer - Faldklinikken	Samlet indtryk
	8	Ok.	Virkelig godt
	11	Jeg er lidt utryk ved, at der er fejl i medicinlisten i min journal. Fejlen kan evt. være rettet, men jeg har ikke modtaget en ajourført journaludskrift.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Det var min egen læge, som gav mig skriftlig udredning.	Godt
	3	Kom hen til ambulatoriet og var især glad og lettet over, at alt kunne afsluttes på en dag uden indlæggelse.	Virkelig godt

Geriatrisk Afd. G


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

ID	Kommentarer - Faldklinikken	Samlet indtryk
4	Jeg er ganske vist med i forsøg mod svimmelhed på Faldklinikken, men har kun EN gang været der og kan derfor ikke udtale mig om den. Har været på et andet hospital et par gange, og der er elendige modtagelsesforhold. Sidder i træk og venter. I øvrigt har jeg en syg mand, som jeg skal tage mig af, så de spørgsmål, man beder om svar på, er for mig i min situation kun petiteser. Undersøgelserne har været meget grundige, men har ikke givet mig svar på, hvorfor jeg er "egnet" til forsøget.	Uoplyst
5	[Patienten] blev henvist på et sjovt grundlag. Han falder ikke, og det er heller ikke en bekymring, som man har for ham. Jeg mener, at den fysioterapeut, der henviste ham, skød ved siden af. Når det så er sagt, vil jeg sige, at der kom noget rigtig godt ud af besøget. [Patienten] fik konstateret formentlig Parkinson, og blev sat i []behandling. Den læge, der ordinerede [] var fantastisk, opfølgende/opsøgende og fulgte personligt sagen helt til dørs. En dejlig oplevelse og dejligt, at [patienten] er blevet meget mere bevægelig, og lettere til bens. Og han har stadig ikke tendens til at falde :-)	Uoplyst
6	Ja.	Godt
9	Efter undersøgelser og behandling: tilfreds. Er flere gange blevet ringet op af læge og fysioterapeut. Rigtig godt. Tak.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - GOF Genoptræning Fald, afd. G	Samlet indtryk
3	Venlig og ivrig ledelse af fysioterapeut NN og anden fysioterapeut NN.	Godt
5	Personalet virkede kompetente og venlige.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	En forskrækkelse pga. blodproppen blev vendt til forhåbning om helt eller næsten helbredelse, så mit liv kan fortsætte lidt endnu.	Virkelig godt

Geriatrisk Afd. G

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


ID	Kommentarer - Faldklinikken	Samlet indtryk
1	Kan ikke mindes at have fået bedre behandling i alle måder og med et så positivt resultat. Har aldrig følt mig bedre. Føler, at behandlingen har gjort mig ti år yngre. Kan nu gå og "løbe", og det er mindst ti år siden. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Dårlig information om beliggenhed og Faldklinikken. [Kommunikation og information]	Godt
3	Taget i betragtning, at det er meget gamle bygninger, der ikke er særligt hensigtsmæssigt indrettet, synes jeg, personalet gjorde en virkelig fin indsats! Specielt vil jeg gerne fremhæve den gode stemning, der altid har hersket både personalet imellem og i forhold til patienterne. Stor cadeau til personalet. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Det har været et utrolig langt forløb, fra jeg meldte mig, til øvelserne kommer i gang. [Ventetid]	Uoplyst
6	Særligt godt.	Godt
7	Meget positivt indtryk af både sygeplejerske, læge og fysioterapeut. Jeg følte mig 100 procent tryk under hele forløbet. TAK! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	At jeg blev kontaktet ca. tre uger efter behandlingen, synes jeg er en god ide! Dog ved man ikke lige, om man har spørgsmål. Er lidt i tvivl, om det kan vende tilbage? (Det kan være "ego", der har "misset" noget.) [Kommunikation og information]	Virkelig godt
10	Ovenud tilfreds med de personer, der var sat til at hjælpe mig og give råd og vejledning. En god og positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID Kommentarer - GOF Genoptræning Fald, afd. G		Samlet indtryk
1	Jeg synes, at jeg bliver virkelig godt behandlet. Alle under indlæggelse er umådeligt flinke og dygtige. Det kan ikke gøres bedre. Tak. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Hospitalet skal lukkes, og det bar hele komplekset præg af. Det kan et rengøringspersonale ikke gøre noget ved. [Fysiske rammer]	Godt
3	Læge NN skulle bruge os til at bevise noget. Det betød, at de dygtige fysioterapeuter var bundet til faste skemaer. De burde have frihed til at "opfinde" NOGET af behandlingen. En del spørgsmål fra læge NN virkede underligt formulerede. [Kvalitet i behandling]	Godt
ID Kommentarer - Team - fælles		Samlet indtryk
1	[Patienten] kunne godt ønske sig en bedre sammenhæng mellem det, de forskellige "instanser" gør og siger. Det forvirrer hende en del! [Kvalitet i behandling]	Godt
4	En indlagt patient med voldsom hoste forlod sin stue og satte sig på gangen mellem pårørende og patienter. Han hostede en hel time ubehersket ud over alle. Det ville være godt at lære patienter at hoste "korrekt".	Virkelig godt
6	Alt i orden og ok.	Godt


 8 Vi var udmærket tilfreds med geriatrisk teams behandling og bistand. Virkelig godt
[Kvalitet i behandling]

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 1 Der var dejlig frisk luft i venteværelset. Godt
[Fysiske rammer]

 2 Bedre kontakt til hjemmeplejen. De kom IKKE. Godt
[Kvalitet i behandling]

 3 Jeg er tryk ved at vide, hvor jeg skal henvende mig, hvis det skulle ske igen. Tak for god be- Virkelig godt
handling!
[Kommunikation og information]

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.

