

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T
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.....	89
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	265
Afdelingens svarprocent:	66%

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).

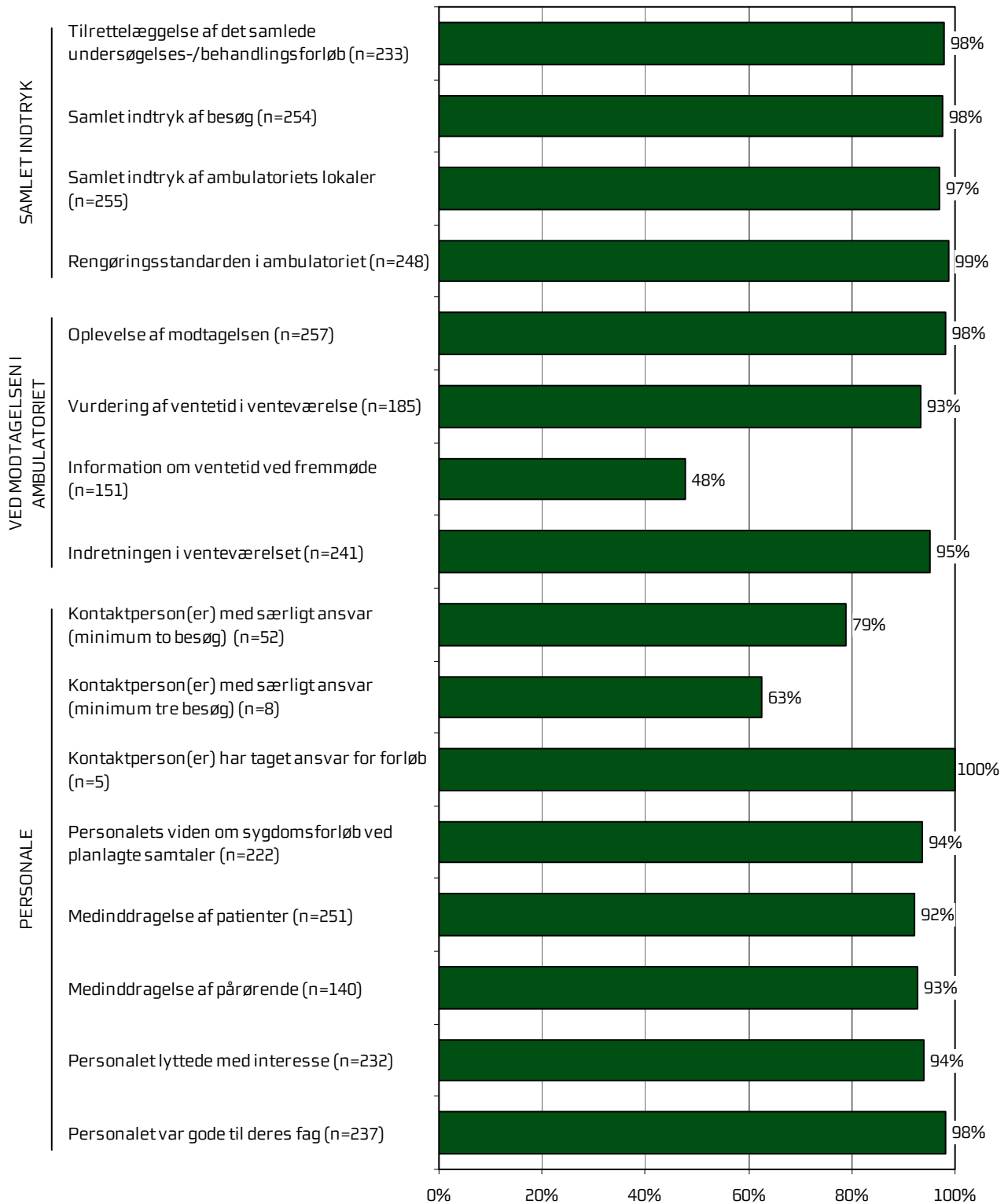
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

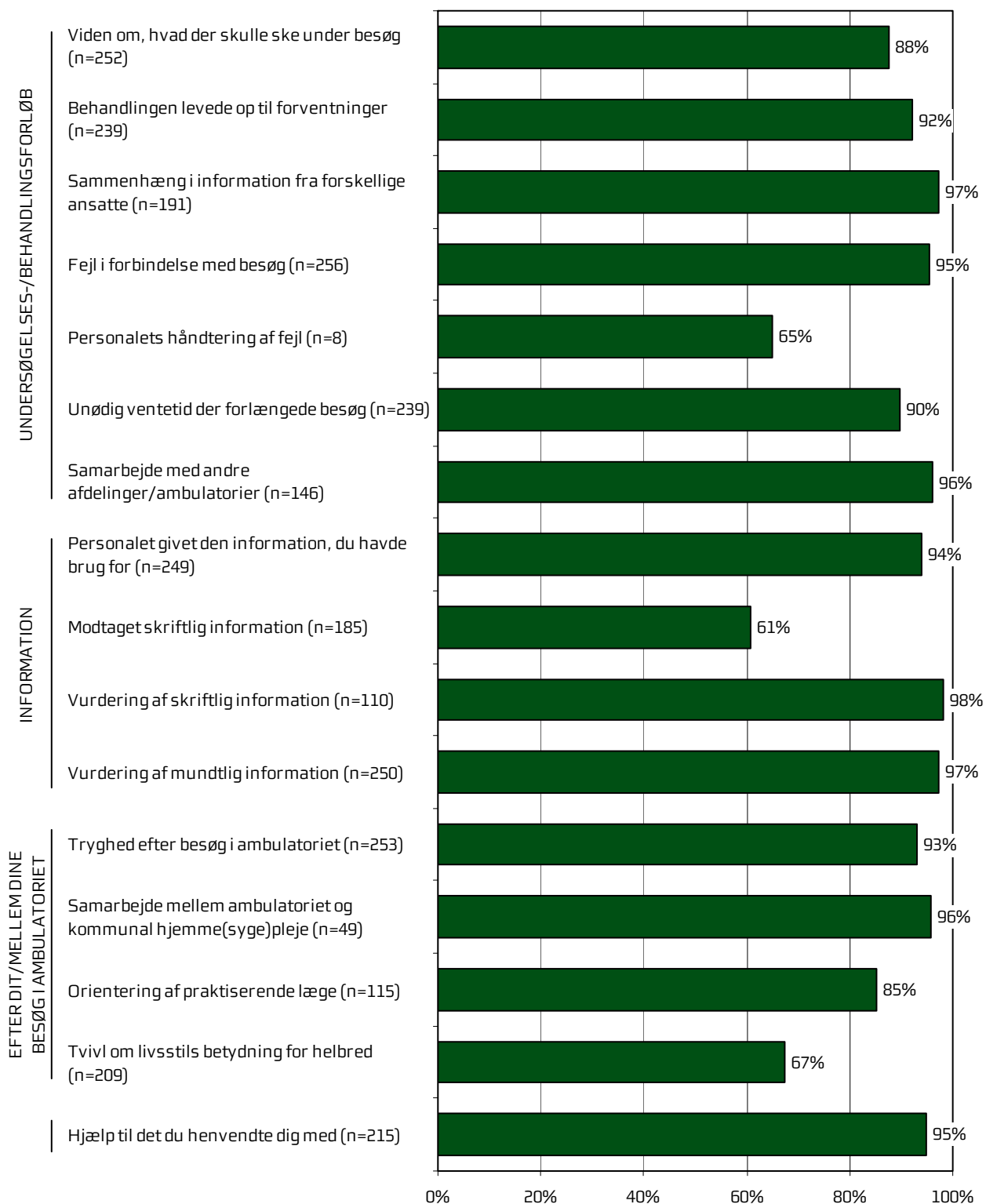
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

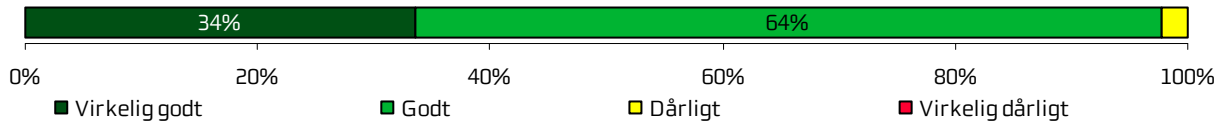
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

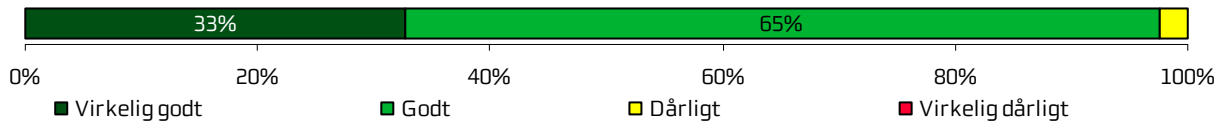
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

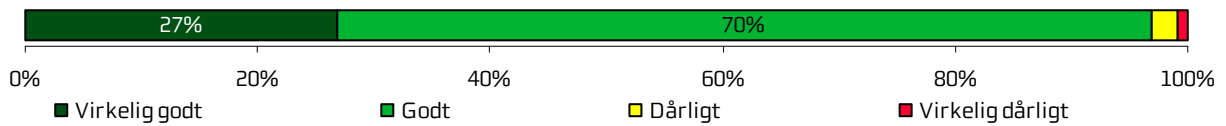
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=233)



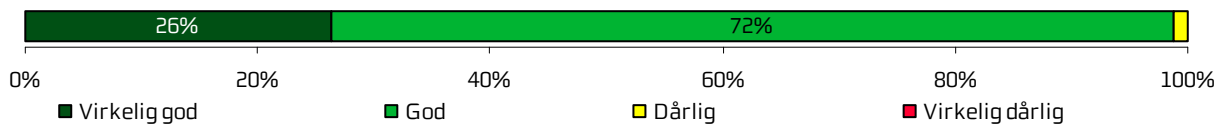
Samlet indtryk af besøg (n=254)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=255)



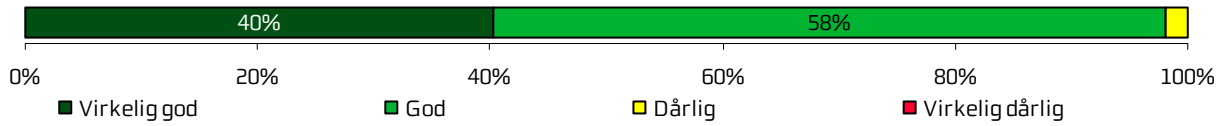
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=248)



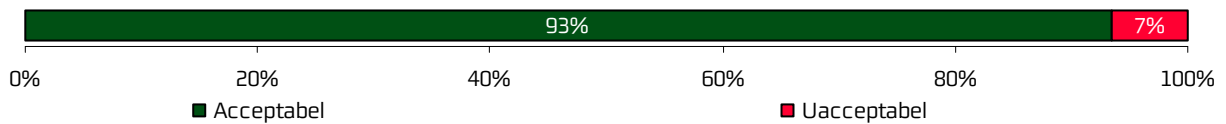
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	94 % *	96 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	99 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

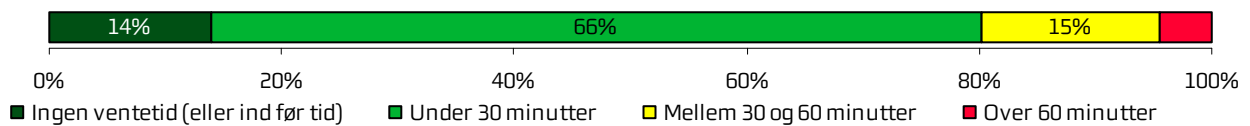
Oplevelse af modtagelsen (n=257)



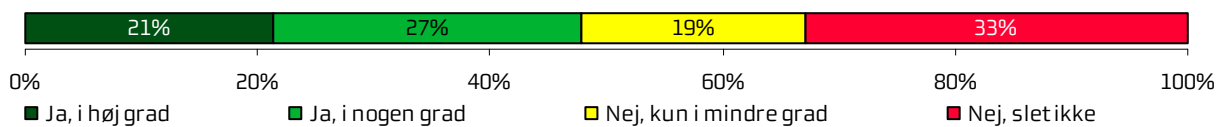
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=185)



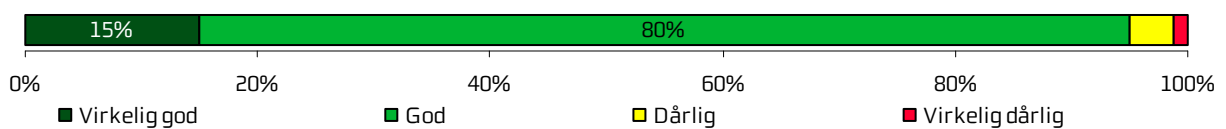
Længde af ventetid i venteværelse (n=177)



Information om ventetid ved fremmøde (n=151)



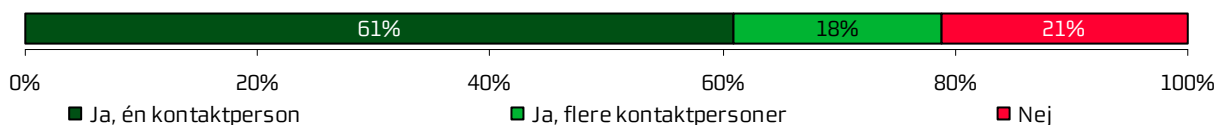
Indretningen i venteværelset (n=241)



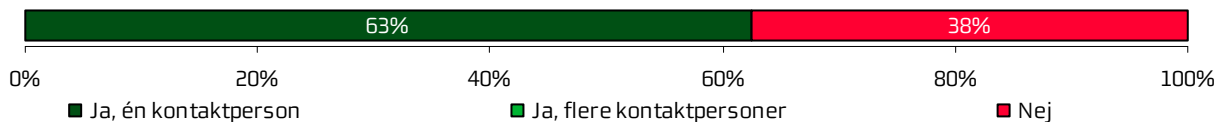
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	99 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	94 %	96 %	99 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	48 %	60 % *	66 % *	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95 %	96 %	94 %	91 % *	68 % *	81 % *

Personale

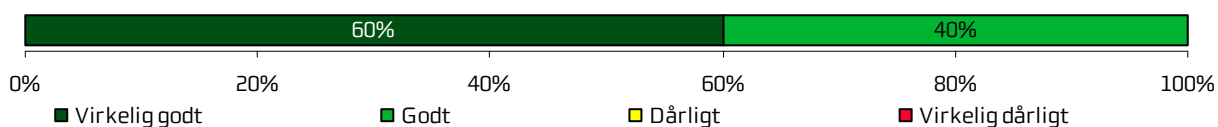
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=52)



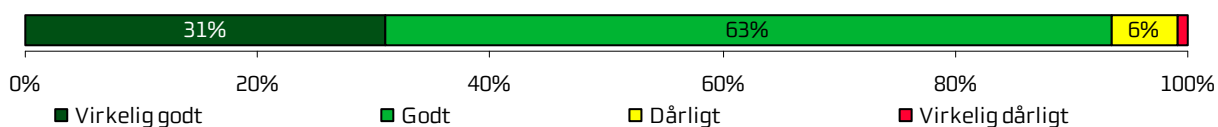
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=8)



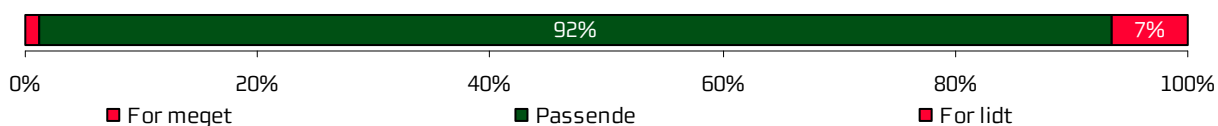
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=5)



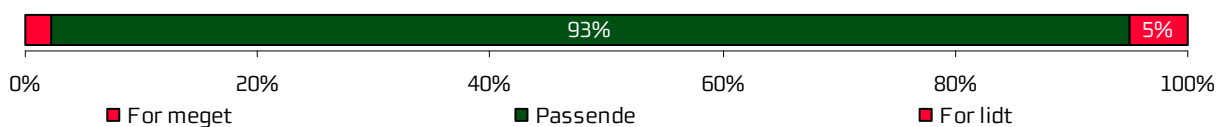
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=222)



Medinddragelse af patienter (n=251)



Medinddragelse af pårørende (n=140)



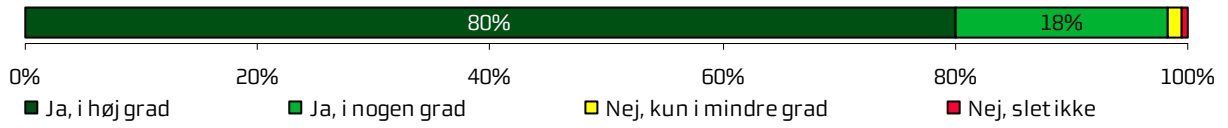
Personalet lyttede med interesse (n=232)



	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)	79 %	76 %	80 %	87 %	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	62 %	85 %	76 %	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?	94 %	92 %	95 %	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	94 %	96 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	97 %	96 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	95 %	98 % *	98 % *	93 %	96 %

Personale (fortsat)

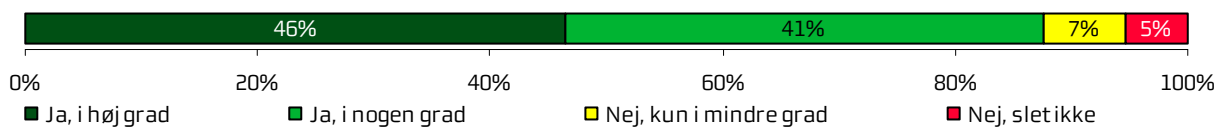
Personalet var gode til deres fag (n=237)



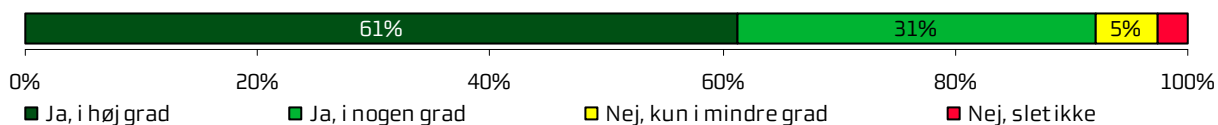
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	99 %	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

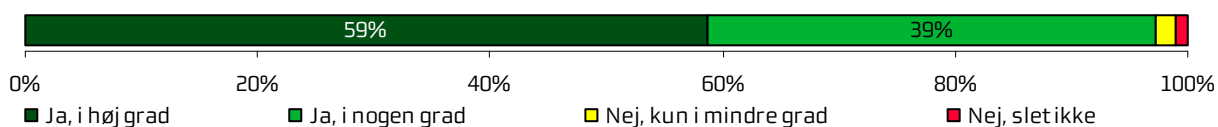
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=252)



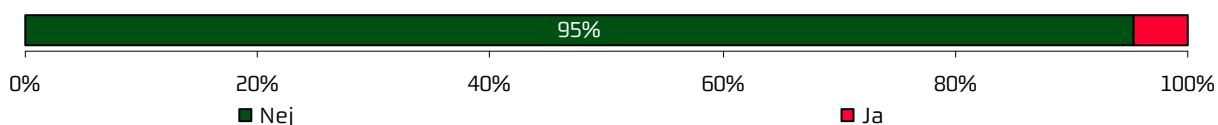
Behandlingen levede op til forventninger (n=239)



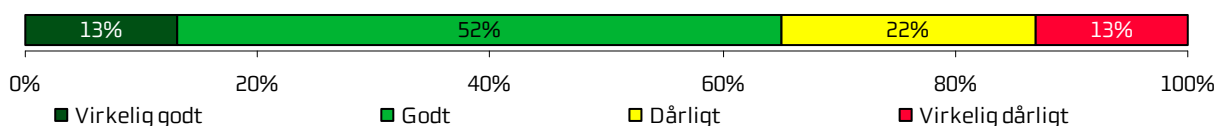
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=191)



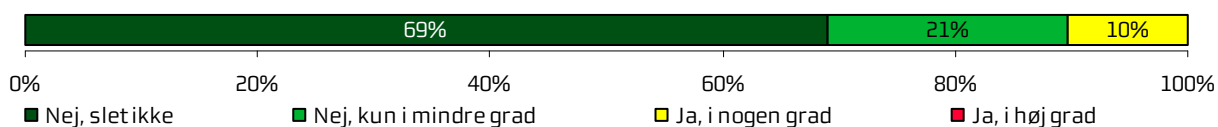
Fejl i forbindelse med besøg (n=256)



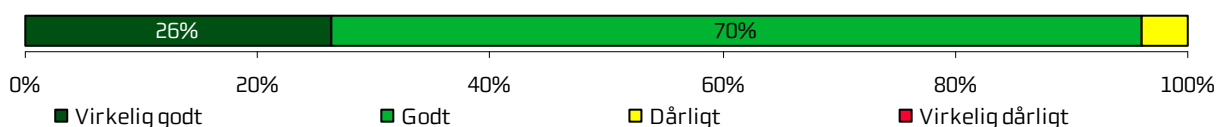
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=239)



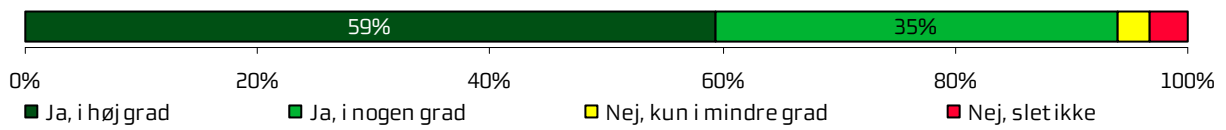
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=146)



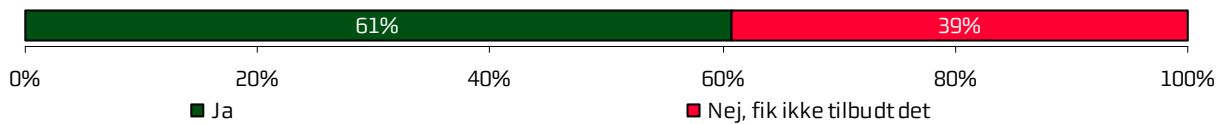
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	86 %	81 % *	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	91 %	92 %	98 % *	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	94 %	94 %	97 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 %	95 %	96 %	89 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65 %	44 %	76 %	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	88 %	91 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	96 %	97 %	84 % *	91 % *

Information

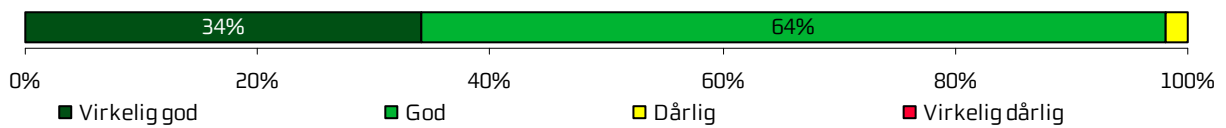
Personalet givet den information, du havde brug for (n=249)



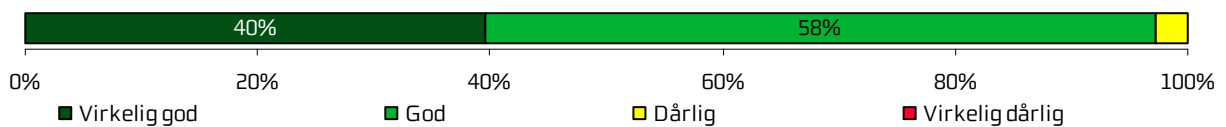
Modtaget skriftlig information (n=185)



Vurdering af skriftlig information (n=110)



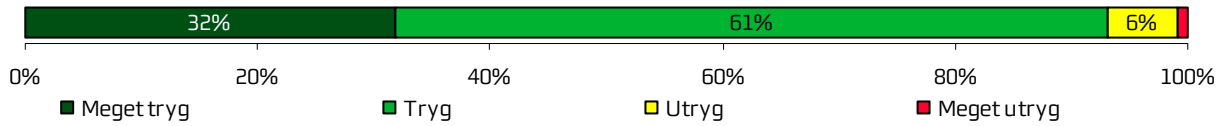
Vurdering af mundtlig information (n=250)



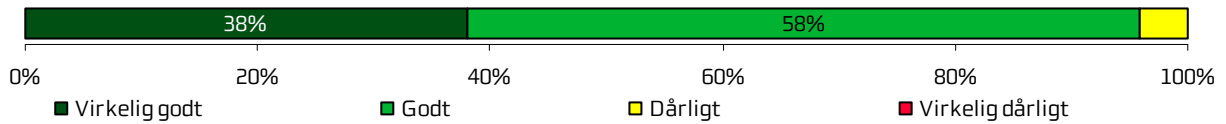
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	92 %	-	97 % *	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	67 %	70 %	79 % *	56 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	95 %	97 %	99 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

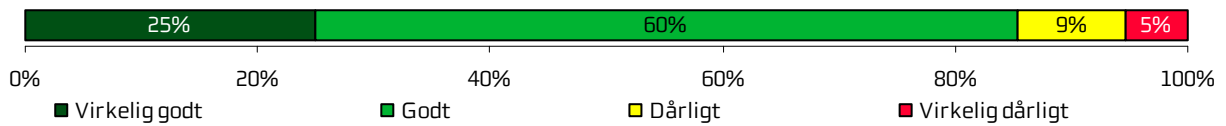
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=253)



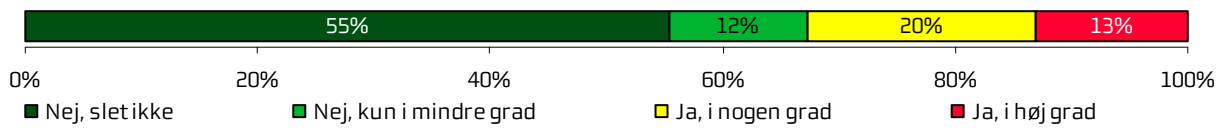
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=49)



Orientering af praktiserende læge (n=115)



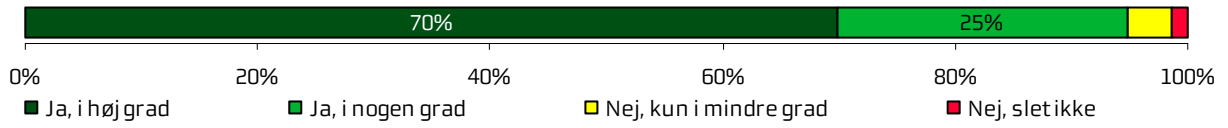
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=209)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	93 %	98 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	89 %	90 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	90 %	92 %	93 % *	74 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	69 %	64 %	81 % *	65 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=215)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	93 %	94 %	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"/> Gå til spørgsmål 26	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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 kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 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) 66 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	66%	100%
Køn		
Mand	66%	62%
Kvinde	34%	38%
Aldersgruppe		
Under 20 år	7%	10%
20-39 år	3%	6%
40-59 år	11%	15%
60-79 år	66%	59%
80 år eller derover	13%	11%

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		265		100%
Køn				
Mand		174		66%
Kvinde		91		34%
Aldersgruppe				
Under 20 år		19		7%
20-39 år		7		3%
40-59 år		30		11%
60-79 år		174		66%
80 år eller derover		35		13%
Skema udfyldt af				
Patienten		234		93%
Pårørende		17		7%
Modersmål				
Dansk		245		96%
Ikke dansk		10		4%
Afsnitsnavn				
AK-Center		16		6%
Dagkirurgi afd. T		5		2%
T-Amb.		244		92%

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	34	64	2	0	233	20
Køn						
Mand	41	58	1	0	154	13
Kvinde	18	77	5	0	79	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	63	0	0	16	3
20-39 år	40	60	0	0	7	0
40-59 år	26	70	4	0	29	1
60-79 år	33	65	3	0	153	12
80 år eller derover	43	57	0	0	28	4
Skema udfyldt af						
Patienten	34	65	2	0	212	15
Pårørende	42	58	0	0	12	4
Modersmål						
Dansk	35	64	2	0	219	18
Ikke dansk	26	63	11	0	10	0
Afsnitsnavn						
AK-Center	73	27	0	0	15	1
Dagkirurgi afd. T	20	80	0	0	5	0
T-Amb.	32	66	2	0	213	19

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	33	65	2	0	254
Køn					
Mand	41	58	2	0	169
Kvinde	16	80	4	0	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	58	5	0	19
20-39 år	40	60	0	0	7
40-59 år	29	68	3	0	30
60-79 år	33	65	2	0	164
80 år eller derover	32	68	0	0	34
Skema udfyldt af					
Patienten	33	65	2	0	227
Pårørende	35	59	6	0	17
Modersmål					
Dansk	33	64	3	0	238
Ikke dansk	26	74	0	0	10
Afsnitsnavn					
AK-Center	75	25	0	0	16
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	4
T-Amb.	31	67	3	0	234

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	70	2	1	255
Køn					
Mand	29	69	2	1	167
Kvinde	23	72	4	1	88
Aldersgruppe					
Under 20 år	10	79	6	6	18
20-39 år	54	46	0	0	7
40-59 år	17	79	3	0	30
60-79 år	29	68	2	1	167
80 år eller derover	27	73	0	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	28	70	2	0	230
Pårørende	19	69	6	6	16
Modersmål					
Dansk	27	70	2	1	239
Ikke dansk	19	70	11	0	10
Afsnitsnavn					
AK-Center	40	53	7	0	15
Dagkirurgi afd. T	40	60	0	0	5
T-Amb.	26	71	2	1	235

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	26	72	1	0	248
Køn					
Mand	28	71	1	0	163
Kvinde	23	75	2	0	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	65	0	0	19
20-39 år	54	46	0	0	7
40-59 år	20	80	0	0	30
60-79 år	26	73	2	0	161
80 år eller derover	26	74	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	27	72	1	0	226
Pårørende	21	79	0	0	14
Modersmål					
Dansk	26	73	1	0	236
Ikke dansk	42	46	12	0	9
Afsnitsnavn					
AK-Center	64	36	0	0	14
Dagkirurgi afd. T	40	60	0	0	5
T-Amb.	24	74	1	0	229

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	58	2	0	257
Køn					
Mand	42	57	1	0	167
Kvinde	36	60	4	0	90
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	53	5	0	19
20-39 år	37	51	12	0	7
40-59 år	36	64	0	0	30
60-79 år	39	59	2	0	167
80 år eller derover	50	50	0	0	34
Skema udfyldt af					
Patienten	41	58	1	0	226
Pårørende	47	47	6	0	17
Modersmål					
Dansk	41	57	1	0	238
Ikke dansk	20	68	12	0	9
Afsnitsnavn					
AK-Center	73	20	7	0	15
Dagkirurgi afd. T	40	60	0	0	5
T-Amb.	39	59	2	0	237

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	93	7	185	75
Køn				
Mand	94	6	115	55
Kvinde	93	7	70	20
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	17	2
20-39 år	100	0	6	1
40-59 år	96	4	25	5
60-79 år	92	8	112	57
80 år eller derover	92	8	25	10
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	164	65
Pårørende	100	0	12	5
Modersmål				
Dansk	95	5	173	68
Ikke dansk	69	31	7	3
Afsnitsnavn				
AK-Center	100	0	6	10
Dagkirurgi afd. T	-	-	3	2
T-Amb.	93	7	176	63

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	14	66	15	4	177	5
Køn						
Mand	13	69	15	4	110	4
Kvinde	16	61	17	6	67	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	76	13	0	16	1
20-39 år	17	83	0	0	5	1
40-59 år	12	60	24	4	25	0
60-79 år	15	64	14	6	109	1
80 år eller derover	9	73	18	0	22	2
Skema udfyldt af						
Patienten	14	68	13	4	156	5
Pårørende	8	58	33	0	12	0
Modersmål						
Dansk	13	68	16	4	165	5
Ikke dansk	24	31	13	31	7	0
Afsnitsnavn						
AK-Center	33	67	0	0	6	0
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	3	0
T-Amb.	13	67	15	4	168	5

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	21	27	19	33	151	27
Køn						
Mand	26	28	24	22	98	15
Kvinde	13	25	9	53	53	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	8	32	16	43	13	4
20-39 år	42	42	17	0	5	1
40-59 år	5	34	10	52	21	4
60-79 år	22	23	23	32	95	12
80 år eller derover	41	29	12	18	17	6
Skema udfyldt af						
Patienten	23	27	19	31	136	23
Pårørende	13	13	25	50	8	3
Modersmål						
Dansk	22	26	20	32	141	26
Ikke dansk	18	15	18	49	6	1
Afsnitsnavn						
AK-Center	17	17	17	50	6	0
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	2	1
T-Amb.	22	27	20	32	143	26

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	15	80	4	1	241	17
Køn						
Mand	18	77	4	1	160	9
Kvinde	9	85	3	3	81	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	86	7	7	15	3
20-39 år	0	88	12	0	7	0
40-59 år	4	89	4	4	29	1
60-79 år	16	79	4	1	158	11
80 år eller derover	28	72	0	0	32	2
Skema udfyldt af						
Patienten	15	81	3	1	215	15
Pårørende	25	63	6	6	16	0
Modersmål						
Dansk	16	79	3	1	226	13
Ikke dansk	0	100	0	0	7	2
Afsnitsnavn						
AK-Center	10	80	10	0	10	5
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	4	0
T-Amb.	15	80	4	1	227	12

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	61	18	21	52
Køn				
Mand	65	18	17	35
Kvinde	52	18	30	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	72	14	14	8
60-79 år	63	21	15	38
80 år eller derover	40	0	60	5
Skema udfyldt af				
Patienten	61	19	20	50
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	62	18	20	51
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
AK-Center	80	0	20	5
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	0
T-Amb.	60	19	21	47

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	63	0	38	8
Køn				
Mand	-	-	-	4
Kvinde	-	-	-	4
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	80	0	20	5
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	71	0	29	7
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	71	0	29	7
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
AK-Center	-	-	-	0
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	0
T-Amb.	63	0	38	8

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	60	40	0	0	5	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	40	0	0	5	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	60	40	0	0	5	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AK-Center	-	-	-	-	0	0
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	0	0
T-Amb.	60	40	0	0	5	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	31	63	6	1	222	32
Køn						
Mand	37	58	3	1	152	16
Kvinde	18	72	10	0	70	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	57	7	0	16	3
20-39 år	48	52	0	0	6	1
40-59 år	16	80	4	0	28	2
60-79 år	30	61	7	1	146	18
80 år eller derover	42	58	0	0	26	8
Skema udfyldt af						
Patienten	31	64	5	1	198	27
Pårørende	29	57	14	0	14	2
Modersmål						
Dansk	31	63	5	0	206	29
Ikke dansk	17	71	12	0	9	1
Afsnitsnavn						
AK-Center	53	47	0	0	15	1
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	4	0
T-Amb.	30	64	6	1	203	31

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	7	251
Køn				
Mand	1	94	5	166
Kvinde	2	88	10	85
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	95	5	19
20-39 år	0	100	0	7
40-59 år	0	93	7	30
60-79 år	2	91	7	163
80 år eller derover	0	94	6	32
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	223
Pårørende	0	94	6	17
Modersmål				
Dansk	1	93	7	234
Ikke dansk	0	89	11	10
Afsnitsnavn				
AK-Center	0	100	0	16
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	4
T-Amb.	1	92	7	231

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	2	93	5	140	108
Køn					
Mand	2	94	4	101	61
Kvinde	3	90	8	39	47
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	16	2
20-39 år	-	-	-	3	4
40-59 år	0	100	0	8	22
60-79 år	2	90	8	94	68
80 år eller derover	5	95	0	19	12
Skema udfyldt af					
Patienten	2	93	5	121	102
Pårørende	8	85	8	13	3
Modersmål					
Dansk	2	94	4	130	103
Ikke dansk	0	85	15	7	3
Afsnitsnavn					
AK-Center	0	100	0	5	9
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	3	2
T-Amb.	2	92	5	132	97

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	64	30	5	1	232	23
Køn						
Mand	71	26	3	0	155	14
Kvinde	51	36	10	3	77	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	43	4	0	17	2
20-39 år	86	14	0	0	6	1
40-59 år	53	47	0	0	30	0
60-79 år	66	25	7	1	152	15
80 år eller derover	70	30	0	0	27	5
Skema udfyldt af						
Patienten	64	31	4	0	208	20
Pårørende	75	19	6	0	16	1
Modersmål						
Dansk	66	29	5	0	217	22
Ikke dansk	26	52	11	11	10	0
Afsnitsnavn						
AK-Center	80	13	7	0	15	0
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	4	0
T-Amb.	64	30	5	1	213	23

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	80	18	1	0	237	24
Køn						
Mand	86	13	1	1	162	10
Kvinde	68	29	3	0	75	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	27	0	0	18	1
20-39 år	88	12	0	0	7	0
40-59 år	67	33	0	0	28	2
60-79 år	80	17	2	1	155	16
80 år eller derover	93	7	0	0	29	5
Skema udfyldt af						
Patienten	81	18	0	0	214	19
Pårørende	87	7	7	0	15	2
Modersmål						
Dansk	82	17	1	0	224	20
Ikke dansk	38	62	0	0	7	3
Afsnitsnavn						
AK-Center	88	13	0	0	16	0
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	4	1
T-Amb.	80	18	1	0	217	23

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	46	41	7	5	252	5
Køn						
Mand	49	41	7	4	168	2
Kvinde	42	43	7	9	84	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	52	4	6	18	0
20-39 år	83	17	0	0	7	0
40-59 år	28	59	6	7	29	1
60-79 år	50	36	9	6	165	3
80 år eller derover	42	52	3	3	33	1
Skema udfyldt af						
Patienten	48	40	7	5	224	5
Pårørende	35	59	0	6	17	0
Modersmål						
Dansk	47	41	6	5	236	4
Ikke dansk	28	42	19	11	10	0
Afsnitsnavn						
AK-Center	67	20	13	0	15	0
Dagkirurgi afd. T	60	40	0	0	5	0
T-Amb.	45	42	7	6	232	5

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	61	31	5	3	239	20
Køn						
Mand	66	29	3	2	161	10
Kvinde	51	34	12	4	78	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	43	0	0	16	3
20-39 år	74	26	0	0	7	0
40-59 år	48	41	11	0	27	3
60-79 år	63	27	6	4	157	12
80 år eller derover	63	34	3	0	32	2
Skema udfyldt af						
Patienten	63	30	5	2	215	16
Pårørende	57	43	0	0	14	3
Modersmål						
Dansk	63	31	4	2	223	19
Ikke dansk	35	33	20	11	10	0
Afsnitsnavn						
AK-Center	80	20	0	0	15	0
Dagkirurgi afd. T	40	20	40	0	5	0
T-Amb.	61	32	5	3	219	20

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	59	39	2	1	191	56
Køn						
Mand	63	35	2	1	130	35
Kvinde	50	46	2	2	61	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	43	7	0	14	5
20-39 år	76	24	0	0	5	2
40-59 år	46	54	0	0	20	8
60-79 år	58	40	2	1	128	33
80 år eller derover	75	21	0	4	24	8
Skema udfyldt af						
Patienten	60	38	2	1	172	48
Pårørende	64	36	0	0	11	5
Modersmål						
Dansk	61	37	2	1	179	52
Ikke dansk	22	78	0	0	7	2
Afsnitsnavn						
AK-Center	82	18	0	0	11	3
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	4	1
T-Amb.	58	39	2	1	176	52

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	95	5	256
Køn			
Mand	98	2	171
Kvinde	89	11	85
Aldersgruppe			
Under 20 år	84	16	19
20-39 år	88	12	7
40-59 år	97	3	30
60-79 år	96	4	166
80 år eller derover	100	0	34
Skema udfyldt af			
Patienten	97	3	229
Pårørende	82	18	17
Modersmål			
Dansk	96	4	240
Ikke dansk	88	12	9
Afsnitsnavn			
AK-Center	93	7	15
Dagkirurgi afd. T	-	-	4
T-Amb.	95	5	237

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	13	52	22	13	8	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	0	43	36	21	5	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	4	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	35	30	18	6	2
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	18	35	30	18	6	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AK-Center	-	-	-	-	1	0
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	0	0
T-Amb.	14	57	14	14	7	3

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	69	21	10	0	239	12
Køn						
Mand	68	22	10	0	160	7
Kvinde	71	18	12	0	79	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	13	7	0	16	3
20-39 år	88	12	0	0	7	0
40-59 år	57	25	18	0	28	2
60-79 år	69	21	10	0	157	5
80 år eller derover	71	19	10	0	31	2
Skema udfyldt af						
Patienten	69	21	10	0	214	11
Pårørende	75	19	6	0	16	1
Modersmål						
Dansk	71	21	9	0	225	12
Ikke dansk	38	25	37	0	9	0
Afsnitsnavn						
AK-Center	86	14	0	0	14	1
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	4	0
T-Amb.	68	21	11	0	221	11

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	26	70	4	0	146	47
Køn						
Mand	32	64	4	0	104	31
Kvinde	11	85	4	0	42	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	58	7	0	11	3
20-39 år	-	-	-	-	2	3
40-59 år	14	81	5	0	20	5
60-79 år	28	68	5	0	89	34
80 år eller derover	29	71	0	0	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	26	70	4	0	131	42
Pårørende	43	57	0	0	7	4
Modersmål						
Dansk	27	69	4	0	137	45
Ikke dansk	16	84	0	0	5	2
Afsnitsnavn						
AK-Center	44	44	11	0	9	3
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	4	0
T-Amb.	26	71	4	0	133	44

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	59	35	3	3	249
Køn					
Mand	64	31	3	2	167
Kvinde	49	42	3	6	82
Aldersgruppe					
Under 20 år	56	33	11	0	19
20-39 år	71	29	0	0	7
40-59 år	42	54	0	3	30
60-79 år	61	33	2	4	163
80 år eller derover	67	27	3	3	30
Skema udfyldt af					
Patienten	60	35	2	3	224
Pårørende	60	27	13	0	15
Modersmål					
Dansk	61	34	3	3	233
Ikke dansk	35	54	0	11	10
Afsnitsnavn					
AK-Center	81	13	6	0	16
Dagkirurgi afd. T	60	20	0	20	5
T-Amb.	58	36	3	3	228

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	61	39	185	65
Køn				
Mand	63	37	121	47
Kvinde	56	44	64	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	89	11	16	3
20-39 år	100	0	6	1
40-59 år	56	44	23	7
60-79 år	58	42	117	46
80 år eller derover	52	48	23	8
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	160	63
Pårørende	71	29	14	2
Modersmål				
Dansk	61	39	172	61
Ikke dansk	60	40	7	3
Afsnitsnavn				
AK-Center	78	22	9	7
Dagkirurgi afd. T	60	40	5	0
T-Amb.	60	40	171	58

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	34	64	2	0	110	1
Køn						
Mand	38	61	1	0	76	1
Kvinde	26	71	3	0	34	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	63	7	0	14	0
20-39 år	52	48	0	0	6	0
40-59 år	22	70	8	0	13	0
60-79 år	35	65	0	0	65	1
80 år eller derover	42	58	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	64	2	0	92	1
Pårørende	40	60	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	35	63	2	0	104	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
AK-Center	57	43	0	0	7	0
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	2	0
T-Amb.	33	65	2	0	101	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	58	3	0	250
Køn					
Mand	46	52	2	0	164
Kvinde	27	69	5	0	86
Aldersgruppe					
Under 20 år	44	56	0	0	18
20-39 år	71	29	0	0	7
40-59 år	21	76	3	0	30
60-79 år	40	57	4	0	163
80 år eller derover	47	53	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	3	0	225
Pårørende	53	47	0	0	15
Modersmål					
Dansk	41	56	3	0	233
Ikke dansk	15	85	0	0	10
Afsnitsnavn					
AK-Center	81	19	0	0	16
Dagkirurgi afd. T	40	40	20	0	5
T-Amb.	38	60	3	0	229

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	32	61	6	1	253
Køn					
Mand	38	57	4	1	169
Kvinde	20	69	10	1	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	53	0	5	19
20-39 år	54	46	0	0	7
40-59 år	20	74	6	0	30
60-79 år	31	60	8	1	165
80 år eller derover	38	63	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	31	62	6	0	226
Pårørende	44	56	0	0	16
Modersmål					
Dansk	32	62	5	1	237
Ikke dansk	17	48	35	0	9
Afsnitsnavn					
AK-Center	75	25	0	0	16
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	4
T-Amb.	30	64	6	1	233

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	38	58	4	0	49	17	180
Køn							
Mand	42	52	6	0	33	14	118
Kvinde	30	70	0	0	16	3	62
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	4	0	15
20-39 år	-	-	-	-	2	0	5
40-59 år	-	-	-	-	3	2	25
60-79 år	34	61	6	0	35	12	111
80 år eller derover	80	20	0	0	5	3	24
Skema udfyldt af							
Patienten	40	56	4	0	47	16	156
Pårørende	-	-	-	-	1	1	14
Modersmål							
Dansk	40	56	4	0	45	17	169
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	6
Afsnitsnavn							
AK-Center	-	-	-	-	2	2	12
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	0	0	3
T-Amb.	36	60	4	0	47	15	165

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	25	60	9	5	115	140
Køn						
Mand	31	51	10	8	76	91
Kvinde	13	79	8	0	39	49
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	67	33	0	6	13
20-39 år	-	-	-	-	2	5
40-59 år	26	58	16	0	11	19
60-79 år	25	62	9	4	79	88
80 år eller derover	35	53	0	12	17	15
Skema udfyldt af						
Patienten	25	61	10	4	106	122
Pårørende	-	-	-	-	4	12
Modersmål						
Dansk	25	62	9	4	106	132
Ikke dansk	-	-	-	-	4	6
Afsnitsnavn						
AK-Center	-	-	-	-	4	12
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	1	3
T-Amb.	25	61	9	5	110	125

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	55	12	20	13	209	45
Køn						
Mand	55	12	19	14	143	25
Kvinde	57	11	21	11	66	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	66	9	9	17	12	7
20-39 år	-	-	-	-	4	3
40-59 år	54	20	17	9	24	6
60-79 år	56	10	21	13	146	19
80 år eller derover	48	13	22	17	23	10
Skema udfyldt af						
Patienten	55	11	20	13	189	38
Pårørende	55	18	18	9	11	5
Modersmål						
Dansk	57	11	20	13	195	43
Ikke dansk	27	24	40	9	8	2
Afsnitsnavn						
AK-Center	58	17	17	8	12	4
Dagkirurgi afd. T	-	-	-	-	1	3
T-Amb.	56	11	20	13	196	38

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	70	25	4	1	215	35
Køn						
Mand	77	21	2	0	144	22
Kvinde	56	33	7	4	71	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	83	17	0	0	18	1
20-39 år	45	55	0	0	6	1
40-59 år	59	34	4	4	27	2
60-79 år	70	23	5	1	141	23
80 år eller derover	74	26	0	0	23	8
Skema udfyldt af						
Patienten	68	26	4	2	193	32
Pårørende	100	0	0	0	14	2
Modersmål						
Dansk	70	25	4	1	202	34
Ikke dansk	64	36	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
AK-Center	87	13	0	0	15	0
Dagkirurgi afd. T	80	0	20	0	5	0
T-Amb.	69	26	4	2	195	35

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		5
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		8
Pleje		3
Relationer til personale		4
Ventetid		3

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AK-Center	Modtagelsen
2	Dejligt at børn her følger med i voksenlivet :-)	Virkelig god
3	Jeg/vi har kun mødt venlighed, hjælp og imødekommenhed i ambulatoriet.	God
6	Generelt er jeg tilfreds med modtagelsen, men sidste gang jeg var der, startede den unge dame ved skranken med at sige, der var spurgt efter mig. (Skal lige sige, jeg ikke havde oplyst andet, end jeg havde en tid og mit navn). Så sagde hun, de var cirka 45 til 60 minutter forsinket, det endda helt uden at have tjekket mig ind endnu. Da jeg så igen sagde, jeg havde en indkaldelse per brev, så ændrede det sig lidt, og jeg fik mit nummer til køen. Jeg blev henvist til en siddeplads på gangen, sammen med de andre ventende. Da jeg kom ind, fandt jeg så efterfølgende ud af, at ingen havde efterlyst mig. Jeg var der jo også et kvarter forud for min reserverede tid. Ventede cirka 20 minutter, før det blev min tur.. Men må sige; sæt noget kvalificeret personale på selv i mødetiderne, som det åbenbart var. For hende, der stod der den pågældende dag, kunne forvirre mere end gavne.	Dårlig
ID	Kommentarer - T-Amb.	Modtagelsen
3	Venligt og imødekommende.	God
5	Imponeret over graden af nærvær og empati, der er til stede på trods af tidspres.	Virkelig god
6	Meget venlig modtagelse.	Virkelig god
7	Gode.	Virkelig god
10	Alle var venlige og rare.	Virkelig god
11	Venlige, professionelle folk.	Virkelig god
12	NN er [ung teenager], så nogle svære ting at svare på, synes vi. Det er desuden ved at være længe siden, vi var til kontrol.	God
14	Venlig imødekommende.	God
15	Modtagelsen bør spørge, om man skal have kørepenge. Patienten har nok lige noget andet at tænke på.	Dårlig
19	Som sædvanlig var denne førsteklasses.	Virkelig god
22	Venlig. Vidste, at jeg kom.	Virkelig god
23	Det er meget hurtigt og positivt og venligt!	Virkelig god
24	Nej!	God
25	Angående mit ophold her, kan betingelserne næppe blive bedre. Tak!	Virkelig god
29	Jeg blev taget godt imod og fik god vejledning ved ankomsten.	Virkelig god
30	Helt ok.	Virkelig god
31	Trist venteværelse. Venlig betjening.	God
34	Professionel.	Virkelig god
36	Venlig og professionel.	God
38	Præcis modtagelse.	Virkelig god

 53	De var lynhurtige.	Virkelig god
 54	Venligt personale og hyggelige omgivelser.	Virkelig god
 56	Venlig og imødekommende.	God
 61	Der er alt for lidt vente-plads. Patienterne sidder nærmest i lag. Desværre var skranken ikke bemanded, da vi ankom.	Dårlig
 63	Venligt og imødekommende.	Virkelig god
 64	Meget venligt og friskt personale.	God
 67	Vi blev modtaget med venlighed og stor hjælpsomhed.	Virkelig god
 68	Søde og forstående.	Virkelig god

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AK-Center	Fejlhåndtering
1	Jeg havde problemer med mit [] apparat, og havde selv aftalt, at jeg mødte op på afdelingen. Jeg blev hurtigt hjulpet med problemet og forsvandt så fra afdelingen.	Uoplyst
4	Ingen.	Uoplyst
6	Som først beskrevet i skemaet, en ikke kyndig betjening i modtageskranken. Sådan plejer det absolut ikke at være.	Dårligt
ID	Kommentarer - T-Amb.	Fejlhåndtering
15	Jeg havde smerter fra hoften til fod. Kunne ikke placere smerternes start. (Kom igen om 2 måneder).	Uoplyst
16	Det stod i papirerne, at det var [det ene] ben, som skulle opereres, men det var rigtigt [det andet] ben. Det var ikke specielt trygt, men vi vidste selvfølgelig godt, at det ikke var til at tage fejl af, da der kun var åreknuder på [det ene] ben.. men alligevel.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Jeg blev ikke indkaldt til kontrol. Jeg ringede ind på T2. Måtte ringe igen og blev stillet om til ambulatoriet, hvor jeg fik hjælp med det samme.	Uoplyst
27	Havde en meget ubehagelig opvågning, da jeg ikke var smertedækket tilstrækkeligt. Jeg lå i [flere] timer og skreg af smerte.	Virkelig dårligt
28	Ved mit første besøg havde jeg en samtale med en læge, men samtalen blev ikke noteret. Der skete en fejl, men scanningen blev bestil, og ultralyd blev bestilt. Men da jeg skulle have resultatet, kunne lægen ikke finde resultatet af ultralydsscanningen. Så den sendte han så bare pr. brev.	Dårligt
40	Blev indkaldt til en ekstra undersøgelse, hvor jeg sad og ventede i en time, hvorefter jeg fik at vide, at undersøgelsen var udsat til næste dag. Herefter blev jeg kørt over til den undersøgelse, der stod på mit skema.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Nej.	Uoplyst
48	Ingen.	Uoplyst
55	Henvendte sig for meget til pårørende, der desværre fulgte med ind til lægen.	Uoplyst
56	Ved første besøg var der omrokering af personalet, fordi afdelinger skulle sammenlægges med lang ventetid og en del forvirring om, hvor folk var.	Godt
57	Ingen fejl.	Uoplyst
58	Der var ingen fejl.	Uoplyst
66	Operationsfejl i [benet].	Godt

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi afd. T	Samlet indtryk
2	Synes ok.	Godt
3	Manglende information om bivirkninger af operation.	Godt
	ID	Kommentarer - T-Amb.
2	Været ca. fem minutter til konsultation. Beskeden lød: Ingen åreforkalkning, ingen risiko for koldbrand i ben og fødder. Glad for det. Tog derefter afsked, og turen hjem.	Uoplyst
14	Jeg har altid i de forløb, jeg har gennemgået (ganske mange), synes jeg har fået en behandling, som var jeg den første patient - fantastisk!	Virkelig godt
16	Vi fik at vide ved anden undersøgelse, at operationen blev omkring sommerferien, men det blev først i december. Hvis jeg ikke var kommet ind til scanning på et afbud, var det blevet endnu senere.	Godt
17	Som sådan fint samarbejde. Dog skete der et kommunikationsbrist, der gjorde, at jeg fik en indkaldelse til endnu en scanning. Det gjorde mig lidt nervøs, men ved henvendelse fik jeg fin forklaring og undskyldning.	Virkelig godt
18	NB. Jeg kunne have ønsket mig at lægen, som opererede mig, havde haft lyst til at sige farvel. NB. Den sygeplejerske, som tog sig af mig efter operationen, var alle tiders, meget omsorgsfuld. Sagde det til hende. Kan desværre ikke huske hendes navn.	Godt
19	Jeg har været indlagt på T4 [], så jeg kender efterhånden alle medarbejderne og har altid oplevet en professionel behandling. Derudover har man også haft overskud til at tale med min kone. Så alt i alt UG.	Virkelig godt
20	Kom [i starten af en måned og blev opereret knap to uger efter]. Fik betændelse i såret, var faktisk ret syg, så det blev et langt forløb. Er ok i dag. Tak.	Godt
22	Jeg skulle scannes, og lægen sørgede for, det kunne ske samme dag. Havde ventet tre uger [et andet sted]. Jeg fik mad og drikke. God service.	Godt
29	Nu er jeg selv en person, som stiller spørgsmål, og oplevede, at jeg fik klare svar, som var til at forstå.	Godt
31	Det var mit indtryk, at den undersøgende læge var lidt uforberedt. Det var mit indtryk, at min troværdighed blev sat i spil, en form for forhindring over problemstillingen!	Uoplyst
33	Utilfreds med lægen (ung). [Lidelse] i højre og venstre ben. Han havde på forhånd bestemt, hvordan/hvad der skulle ske med mig. Ville ikke se benene. Jeg følte ikke, at han ville høre på mig. Følte mig tom. Ville høre om det opererede ben.	Godt
35	Havde en positiv oplevelse med hele forløbet.	Virkelig godt
37	Jeg troede, jeg skulle til en undersøgelse af mit raske ben, men det var det ikke. Jeg kom til en samtale med en læge inden undersøgelse. Lægen forklarede mig, hvordan situationen så ud, hvordan jeg skulle forholde mig og at jeg ikke mere skulle til nogen undersøgelse, men selv ringe, når der var noget galt.	Godt
38	Lægen kom ned til undersøgelsen i stedet for, at jeg (dårligt gående) skulle gå hen til ham.	Virkelig godt
46	I mit tilfælde vil jeg sige, at jeg har og er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået. Specielt med hensyn til den pressehetz, som formiddagsbladene kører mod sundhedssektoren.	Godt
47	Der var to meget behagelige personer/sygeplejersker/læger.	Virkelig godt

- | | | |
|------|--|---------|
| ✎ 49 | I perioden [sommer til efterår] 2012 har jeg kun været på ambulatoriet [én gang] for at blive bekendtgjort med resultatet af en scanning [fra måneden før]. En ventetid på over en måned, synes jeg, er uacceptabel. (Mine svar er påvirket af mange besøg fra [tidligere]). | Godt |
| ✎ 54 | I tvivl om medicinering efter operation og hjemsendelse. Jeg havde stærke smerter (nervesmerter) samt at jeg, som det viste sig senere, ikke kunne tåle den smertestillende medicin (mod nervesmerter), jeg var blevet ordineret. | Godt |
| ✎ 61 | Vi så desværre ikke vores kontaktsygeplejerske på det tidspunkt, vi var til undersøgelse på ambulatoriet, men der skal være stor ros til NN, som i den grad formår, at lytte, besvare spørgsmål og gøre patient og pårørende rolige. | Dårligt |
| ✎ 62 | <p>Forløbet:</p> <p>1. fase: Manglende puls i højre ben, bakterier i protesen.</p> <p>2. fase: Udskift af protesen nødvendigt.</p> <p>3. fase: Ny protese af egne årer.</p> <p>4. fase: Ikke nok materiale, gå til læge med feber.</p> | Godt |
| ✎ 64 | Meget information fra hver person, som arbejdede med mig. | Godt |
| ✎ 65 | Både efter MR-skanning og efter ultralydsskanning måtte jeg selv kontakte afdelingen efter en måned for at få svar. | Godt |
| ✎ 69 | Jeg brød mig ikke om måden, lægen talte til mig på. Jeg gik ud med en følelse af at være talt ned til. | Godt |

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

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

ID	Kommentarer - AK-Center	Samlet indtryk
3	Jeg har et par gange henvendt mig og fået fyldestgørende information/hjælp.	Virkelig godt
4	Den person, som har givet os det bedste svar og råd, så vi føler os trygge, er læge NN. Hun er utrolig dygtig til at forklare, støtte, hjælpe og er aldrig længere væk end et telefonopkald, hvis man er i tvivl.	Godt
ID	Kommentarer - T-Amb.	Samlet indtryk
11	Informationen var i orden.	Godt
16	Der var ikke rigtig enighed om, hvor længe jeg skulle gå med forbindelse og senere med støttestrømpen. [Ved] den første undersøgelse fik jeg at vide, at det skulle være en lang støttestrømpe, men senere blev det til en kort. Vi valgte at tro på lægen, som foretog operationen.	Godt
19	Flot.	Virkelig godt
26	Jeg kørte [langt] for at få svar. Lægen kom. Svar var, kan ikke hjælpe. Kontakt min egen læge. Jeg synes, det var ret langt at køre. Kunne I ikke have taget telefonen eller på brev.	Uoplyst
29	Jeg har, på intet tidspunkt, følt mig usikker på, hvad der skulle ske i forløbet/undersøgelsen. Der er rigtig god information, både i indkaldelsesbrevet og af personalet på afdelingen, når man ankommer. Så alt i alt en god oplevelse, hvor man ikke føler sig i tvivl om noget.	Godt
31	Indkaldelsesbrevet er OK. Pæn varsel. Ambulatoriet valgte at planlægge en kontrol efter første besøg. Der var ikke grundlag for informationsmateriale.	Uoplyst
32	Lægen [var svær at forstå].	Godt
37	Jeg var glad for, at jeg havde taget en person med til mit besøg. Hende kunne jeg bagefter spørge om nogle ting, som jeg ikke rigtig havde forstået.	Godt
44	[Lægen] var svær at forstå, men meget venlig.	Godt
54	Kunne godt bruge en hel del mere information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen. Glad for, at jeg havde en derhjemme, der kunne hjælpe mig med at få f.eks. strømper på. Hvis jeg tabte noget på gulvet, var jeg ikke i stand til selv at samle det op igen. Det er først nu, jeg føler, at jeg er ved at være lidt ovenpå og nogenlunde kan klare mig selv.	Godt
59	Manglende information om, hvorfor der ikke kunne gøres noget.	Godt
60	Nej, det var ok!	Virkelig godt
62	[] Oplysninger her er: Bakterierne kan ødelægge min protege, man kan ikke bekæmpe dem. Slutteligt, vi har ikke materiale til en ny.	Godt
69	Informationen var god og uddybende, men ikke fremlagt på en (i mine øjne) behagelig måde.	Godt

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

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

ID	Kommentarer - T-Amb.	Samlet indtryk
9	Synes, jeg ventede længe på svaret.	Godt
14	Det er en god fornemmelse at vide og erfare, at der er god kommunikation mellem egen læge og behandlingssted (hospital).	Virkelig godt
16	Jeg havde fået en tid til scanning efter den tid, hvor jeg skulle til forundersøgelse på Skejby. Vi undrede os meget over, at man ikke skulle have scanningsbillederne til forundersøgelsen. Da jeg kom til scanning på et afbud, blev det byttet rundt.	Godt
17	Venligt personale.	Virkelig godt
21	Jeg blev opereret sommeren 2011. Denne gang var det slut, klar til udskrivelse. Efter/før og under operationen var en enorm positiv oplevelse for mig. Tak, og jeg har det godt.	Virkelig godt
29	jeg synes, at man/jeg har fået besked på resultatet af undersøgelsen inden for rimelig tid i betragtning af, at jeg kun er en ud af mange, der skal have besked på et resultat af undersøgelse.	Godt
38	Vi kunne ikke finde tilbage til parkeringen af bilen (gik forkert hele tre gange på vej ud).	Virkelig godt
51	Der er for mange forskellige læger.	Godt
54	Da jeg skulle have trådene taget ud hos min praktiserende læge, var det næsten umuligt at få de sidste tråde ud. Sygeplejersken brugte 45 minutter og måtte tilkalde en anden sygeplejerske, for at spørge om hun kunne få de sidste tråde ud. Det lykkedes til sidst.	Godt
62	De har, som alle [andre], været tidsrøvere.	Godt

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

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

ID	Kommentarer - AK-Center	Samlet indtryk
5	Jeg synes, jeg fik en rigtig god snak med NN, som har været god at tale med og til at dele sin erfaring i forhold til andre patienter i samme livssituation som jeg. Ja, i det hele taget har hun været meget nærværende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Afkort ventetiden, det er nok det største problem. Har oplevet at blive sendt fra den ene afdeling til blodprøvetagning i den anden afdeling i forbindelse med [] behandling; da var der reserveret en tid, og jeg skulle bare droppe ind og ville komme ind før andre, men jeg blev sat i normal kø og sad i den forbindelse og ventede i 60 minutter. Samtidig med at jeg sad der og ventede, sad hende, jeg var indkaldt hos på den anden afdeling jo og ventede på mig igen. Det var dårlig stil. [Ventetid]	Godt
ID Kommentarer - Dagkirurgi afd. T		Samlet indtryk
1	Jeg reagerede på plastrene med anlæg af vabler, hvilket besværliggjorde helingen. Måske skulle plastrene undersøges for allergiske reaktioner.	Godt
ID Kommentarer - T-Amb.		Samlet indtryk
1	Vi ventede seks uger for en tid til ny samtale? [Ventetid]	Godt
4	Jeg var godt tilfreds.	Godt
8	Lidt gladere farver på væggene. [Fysiske rammer]	Godt
13	Venteværelse er meget kedeligt og meget lille. Mange af de patienter, der kommer her, er rimeligt trykket humørmæssigt. Og så er det ikke særligt rart, at man knap kan sidde to og snakke frit, uden at alle andre i venteværelset kan følge med i samtalen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Angående venteværelset: dejlige stole, godt læsestof. Lyset var dårligt at læse ved. Der var også en pære itu over det ene bord, og kaffen var virkelig dårlig. Der kunne mine forældre godt ønske, at der var en automat med kaffe og kakao :-). Personalet, som vi havde kontakt med, var rigtig søde og venlige. Vi lagde mærke til en dame i kørestol, som sad og ventede i to og en halv time i venteværelset. Det syntes vi, var meget langt tid. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
19	Jeg skal møde [i efteråret] og have foretaget en [operation]. I den forbindelse er jeg helt tryk ved situationen, da jeg altid har oplevet et 110 procent professionelt team. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
22	Jeg vil gerne på Skejby igen. Fin, effektiv behandling. Tak.	Godt
23	Den tætte kontakt med kontaktpersonen og de positive samtaler omkring mit problem gør, at jeg føler mig 100 procent sikker på den hjælp, jeg får. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Meget venlige.	Virkelig godt
31	Har været godt behandlet på afdeling T og i øvrigt på Skejby Sygehus. Ambulatoriet er en mindre del af behandlingsforløbet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
37	Fungerer godt.	Godt

✎ 38	Skrive om udgang til parkering. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 39	Personalet viste stor omsorg og interesse. Alle er meget søde og venlige. Jeg følte mig tryk, når jeg var der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 41	Jeg har før, under og efter mit sygdomsforløb, (ballonudvidelser i blodårerne) været meget tilfreds og taknemlig for hele forløbet på Karkirurgisk Afdeling. Er i dag rask og har kun stor ros og taknemmelighed til hele personalet på Karkirurgisk Afdeling, Aarhus Universitetshospital, Skejby. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 42	Jeg syntes, at der var meget hjælp, ellers kunne vi bare spørge. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 43	I brevet, jeg fik før undersøgelsen, lød det som om, at [jeg kun skulle have en behandling], HVIS jeg skulle have en operation. Men da jeg kom ind til lægen, blev [jeg behandlet] uden videre. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 45	Ovenud tilfreds. Skulle jeg blive syg, så helst til behandling på SKEJBY.	Virkelig godt
✎ 46	Som jeg sagde ved en konsultation, vil jeg gerne adviseres per telefon om resultatet af en eller flere undersøgelser, da jeg skal køre [mange] km hver gang til hospitalet. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 50	Dejligt personale.	Godt
✎ 52	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
✎ 53	I er bare gode!	Virkelig godt
✎ 54	Personalet i ambulatoriet var helt i top.	Godt
✎ 58	Alt ok.	Virkelig godt
✎ 61	Venteværelset er alt, alt for lille. Er det nødvendigt, at patienten f.eks. skal have taget blodprøver på gangen ved ambulatoriet. Hvorfor går de ikke i [det andet] ambulatorium og får det klaret, før de melder sig på afdelingen? [Fysiske rammer]	Dårligt
✎ 62	Jeg var i kontakt med fire læger. Én vedrørende diagnosen []. Én vedrørende [anden diagnose]. Én vedrørende løsning []. Én til afslutning: "Du ser sund og godt ud, og får du feber, så gå til egen læge". [Pleje]	Godt
✎ 65	Der er en brist, når man sendes til scanning af afdelingen og ikke få en tilbagemelding, med mindre man selv henvender sig. Ellers føler man sig i rigtig gode hænder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 67	Da jeg er svagtseende, var de altid klar til at give en hjælpende hånd. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 69	Hende, der tog imod mig var vildt sød. Man følte sig med det samme tryk. [Relationer til personale]	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.

