

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Hjertemedicinsk overafd. B  
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](mailto: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
	Undersøgelles-/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.....	93
	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:	271
Afdelingens svarprocent:	68%

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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

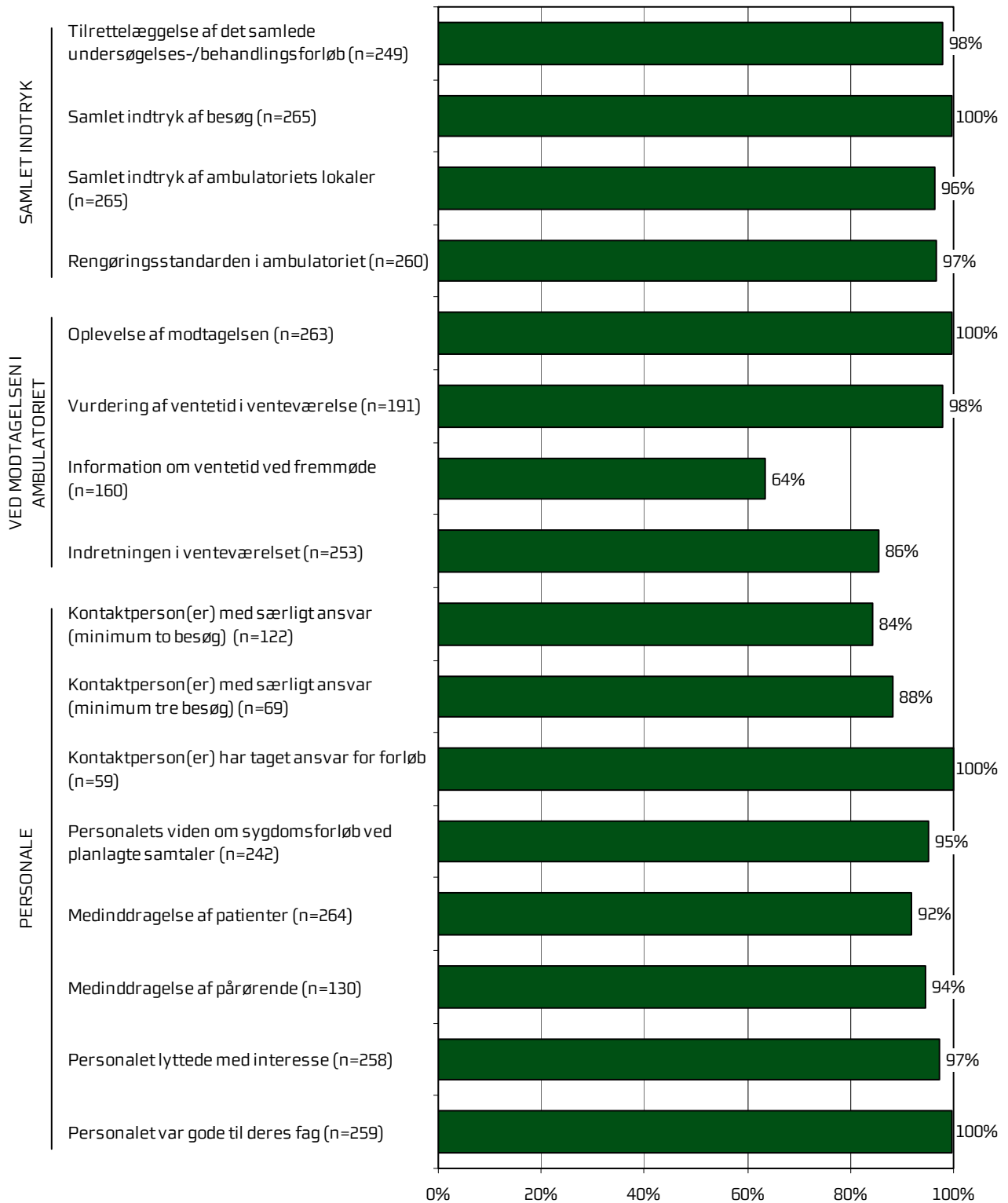
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

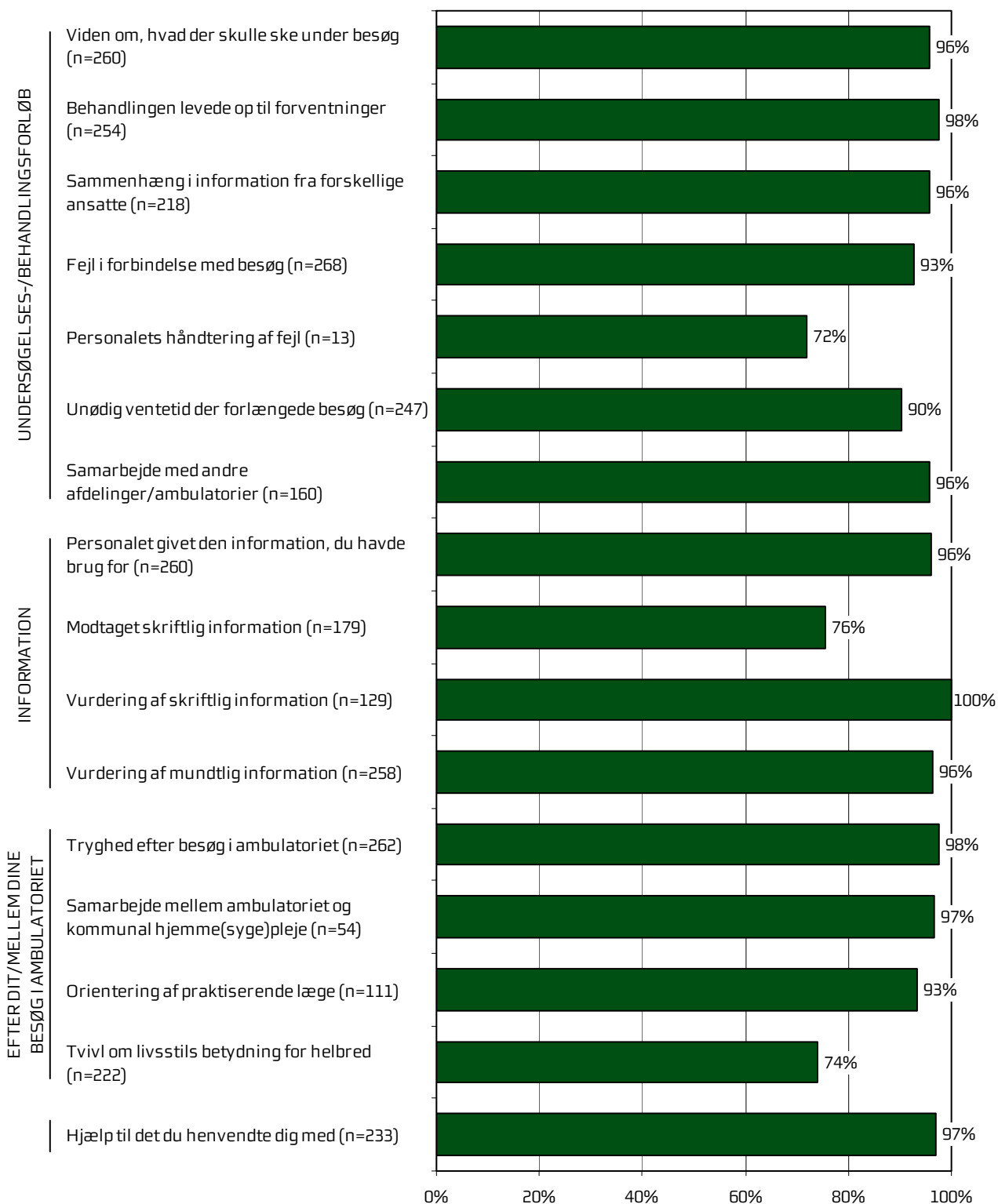
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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: Hjertemedicinsk Afdeling B

2010-tallet er for: Hjertemedicinsk Afdeling B, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A

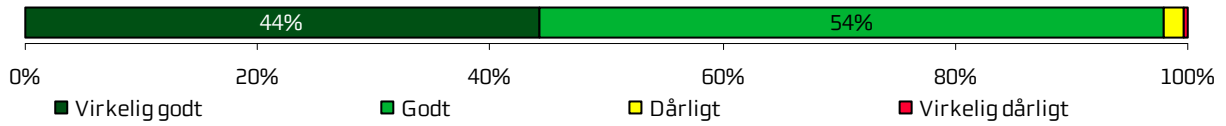
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

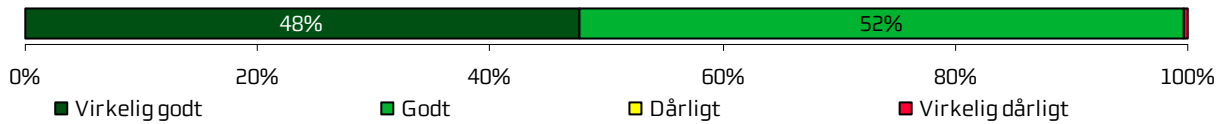
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

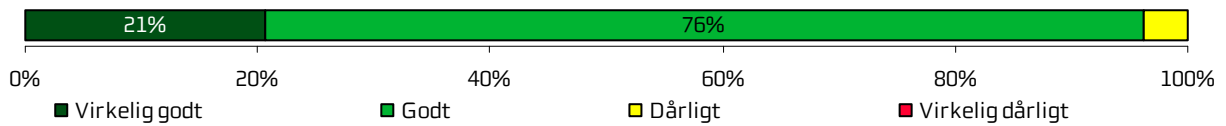
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=249)



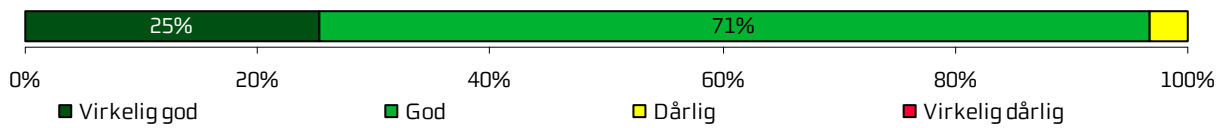
Samlet indtryk af besøg (n=265)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=265)



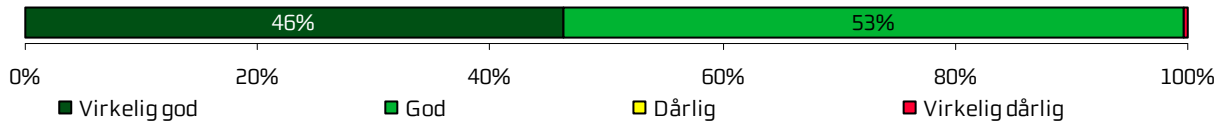
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=260)



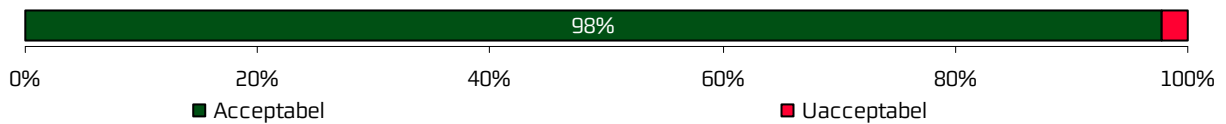
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	99 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede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

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

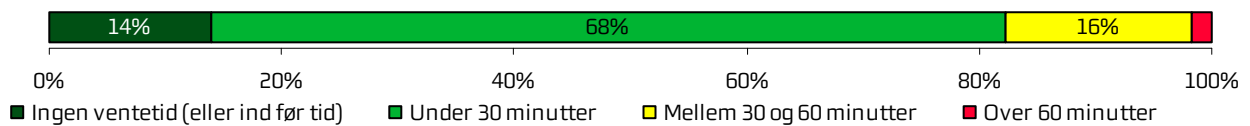
Oplevelse af modtagelsen (n=263)



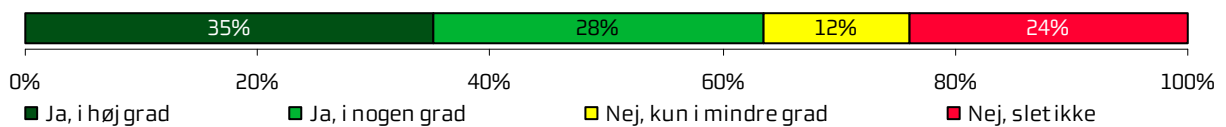
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=191)



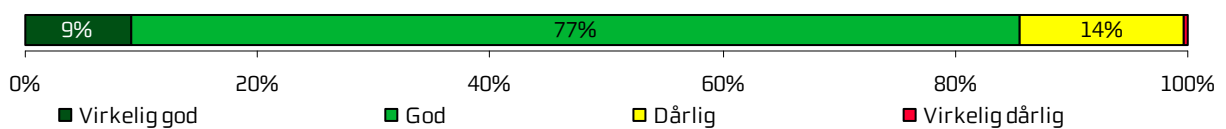
Længde af ventetid i venteværelse (n=183)



Information om ventetid ved fremmøde (n=160)



Indretningen i venteværelset (n=253)

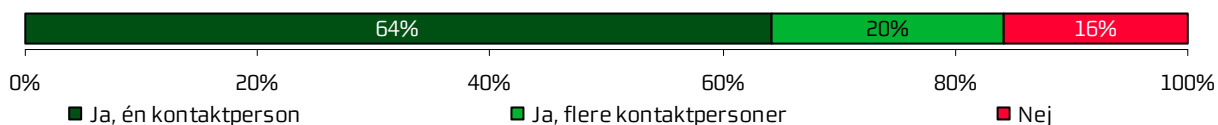




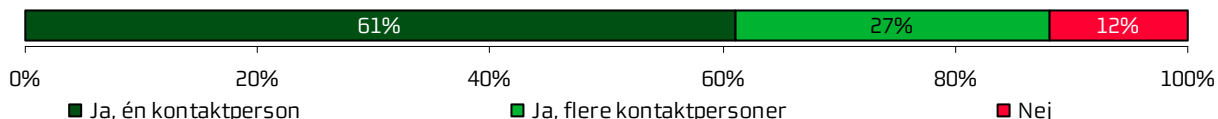
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	96 %	93 % *	99 %	85 % *	91 % *
Hvor lang var 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?	64 %	51 % *	59 %	60 %	28 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	86 %	87 %	94 % *	68 % *	81 % *

## Personale

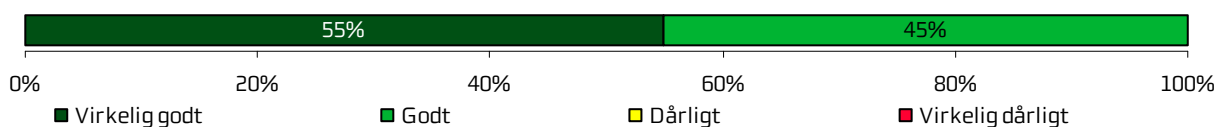
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=122)



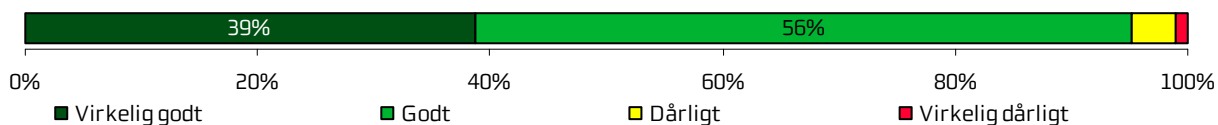
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=69)



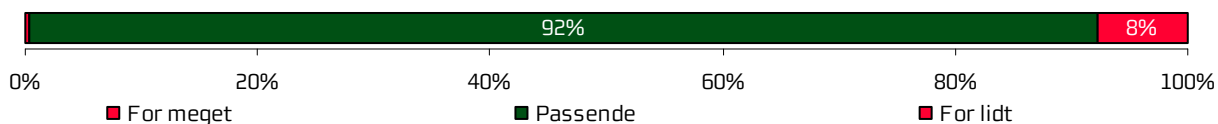
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=59)



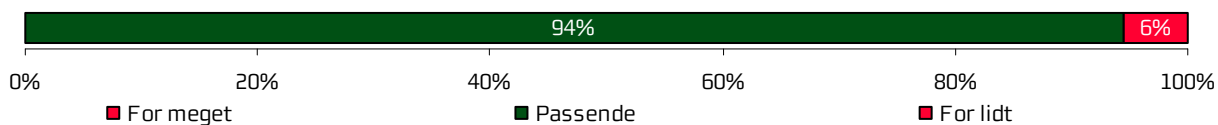
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=242)



Medinddragelse af patienter (n=264)



Medinddragelse af pårørende (n=130)



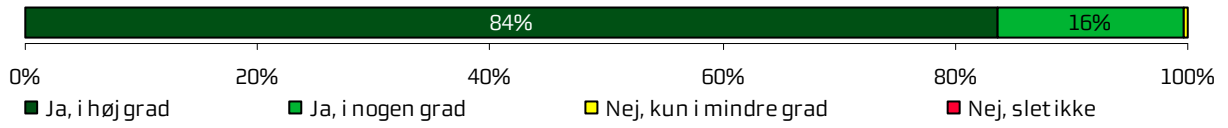
Personalet lyttede med interesse (n=258)



	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)	84 %	82 %	84 %	87 %	63 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	83 %	81 %	88 %	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	99 % *	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	94 %	96 %	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	93 %	96 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	93 %	96 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	98 %	98 %	93 % *	96 % *

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=259)



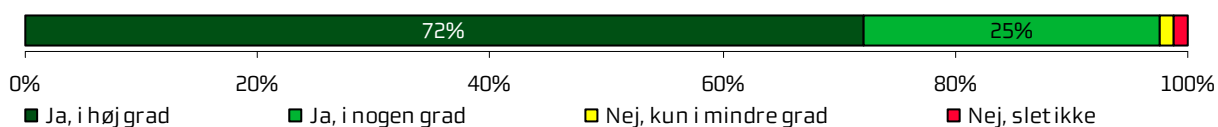
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	99 %	99 %	94 % *	98 % *

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

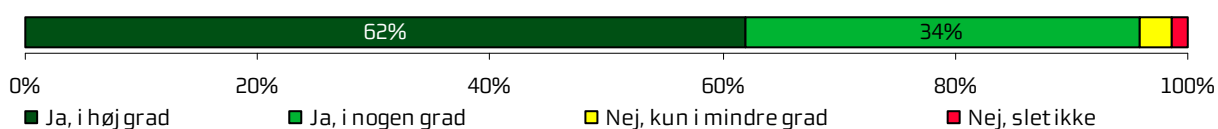
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=260)



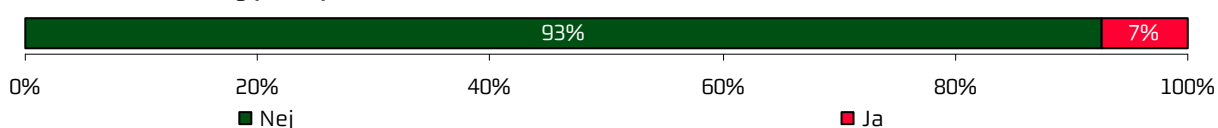
Behandlingen levede op til forventninger (n=254)



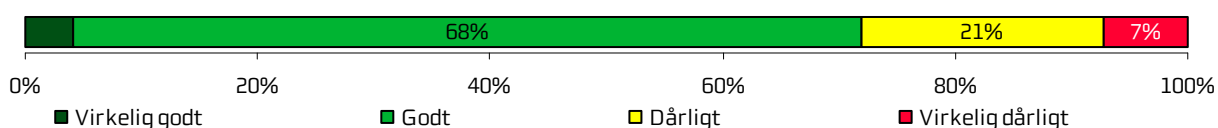
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=218)



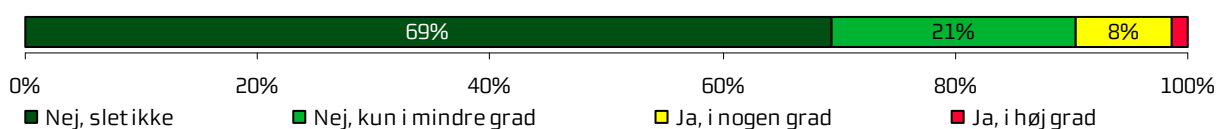
Fejl i forbindelse med besøg (n=268)



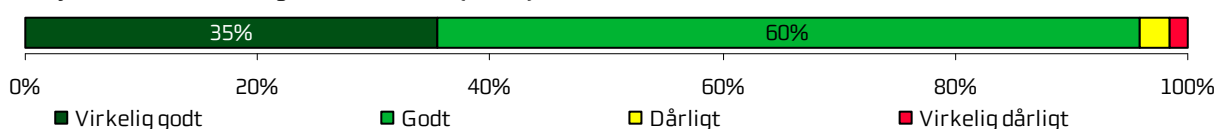
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=247)



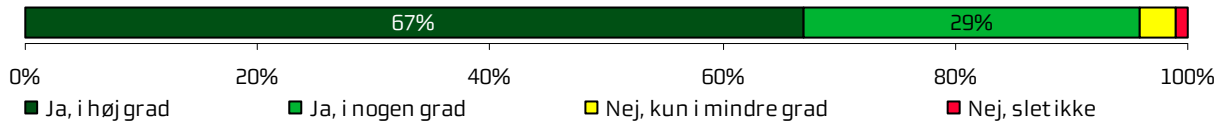
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=160)



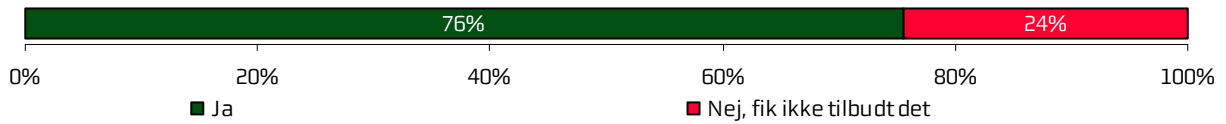
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 % *	94 %	97 %	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	97 %	96 %	98 %	87 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	95 %	97 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	94 %	96 %	89 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	72 %	78 %	89 %	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	92 %	89 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	93 %	94 %	98 %	84 % *	91 % *

## Information

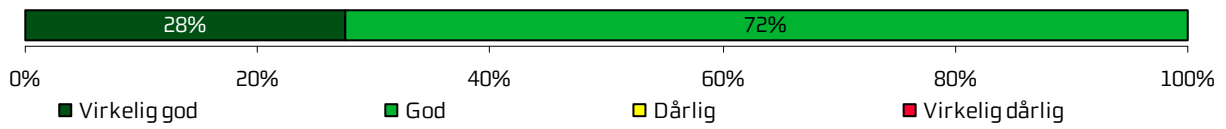
Personalet givet den information, du havde brug for (n=260)



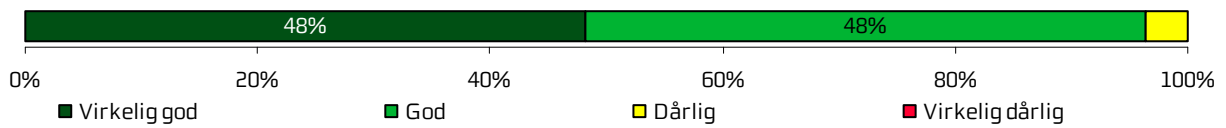
Modtaget skriftlig information (n=179)



Vurdering af skriftlig information (n=129)



Vurdering af mundtlig information (n=258)

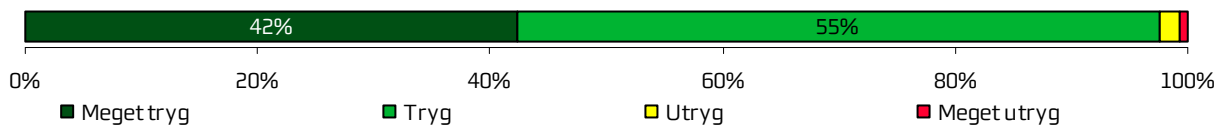




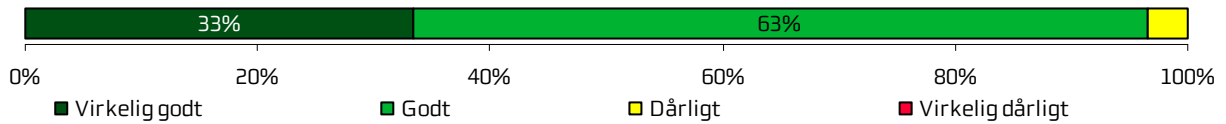
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	96 %	-	97 %	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	72 %	73 %	81 %	56 % *	66 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 % *	98 % *	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	99 % *	91 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

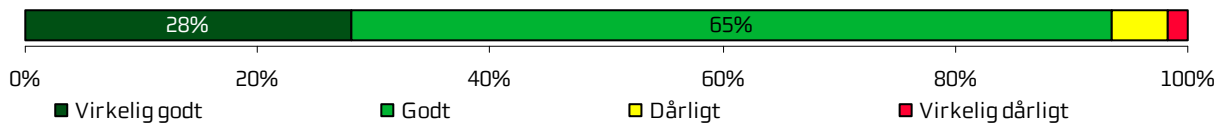
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=262)



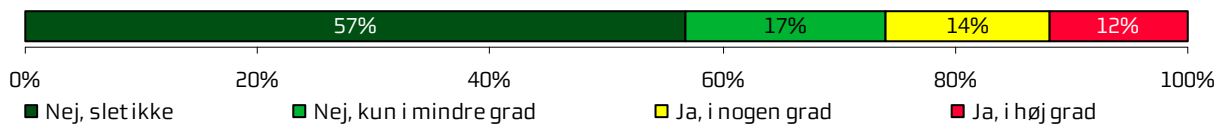
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=54)



Orientering af praktiserende læge (n=111)



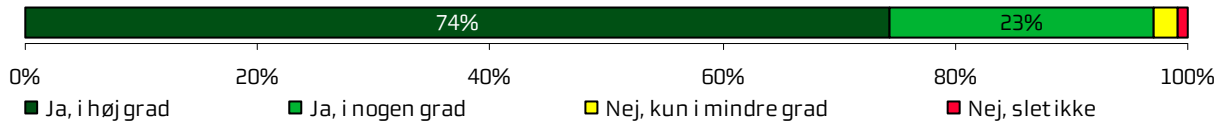
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=222)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	96 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	95 %	94 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	87 % *	91 %	91 %	74 % *	82 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	72 %	74 %	81 %	65 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=233)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	98 %	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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto: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

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>	Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

#### UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

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

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2012.

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

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2012 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 68 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	68%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	65%	63%
Kvinde	35%	38%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	8%	10%
20-39 år	6%	9%
40-59 år	23%	27%
60-79 år	50%	42%
80 år eller derover	13%	13%

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"<sup>2</sup>

"**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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	271		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	177		65%	
Kvinde	94		35%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	23		8%	
20-39 år	15		6%	
40-59 år	63		23%	
60-79 år	136		50%	
80 år eller derover	34		13%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	242		91%	
Pårørende	24		9%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	257		97%	
Ikke dansk	8		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
BISKÆMI	25		9%	
BTROMBOSEKLINIK	44		16%	
B-Forskning	8		3%	
BAMB	112		41%	
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	57		21%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25		9%	

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	44	54	2	0	249	16
<b>Køn</b>						
Mand	49	50	1	0	162	13
Kvinde	35	61	2	1	87	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	58	42	0	0	21	2
20-39 år	26	74	0	0	12	2
40-59 år	50	47	3	0	58	5
60-79 år	42	56	1	1	132	3
80 år eller derover	38	58	4	0	26	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	54	1	0	225	13
Pårørende	46	50	5	0	22	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	53	2	0	237	16
Ikke dansk	24	76	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	48	52	0	0	23	2
BTROMBOSEKLINIK	38	63	0	0	40	2
B-Forskning	14	86	0	0	7	1
BAMB	42	54	3	1	102	7
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	49	49	2	0	53	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	24	0



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

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	52	0	0	265
<b>Køn</b>					
Mand	50	50	0	0	173
Kvinde	42	56	0	1	92
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	62	38	0	0	23
20-39 år	44	56	0	0	14
40-59 år	50	50	0	0	63
60-79 år	46	53	0	1	135
80 år eller derover	40	60	0	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	53	0	0	238
Pårørende	63	37	0	0	24
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	53	0	0	253
Ikke dansk	60	40	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
BISKÆMI	52	48	0	0	25
BTROMBOSEKLINIK	40	60	0	0	43
B-Forskning	13	88	0	0	8
BAMB	47	52	0	1	109
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	54	46	0	0	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	24

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	76	4	0	265
<b>Køn</b>					
Mand	24	72	4	0	174
Kvinde	15	82	3	0	91
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	31	65	4	0	23
20-39 år	15	85	0	0	14
40-59 år	20	74	6	0	62
60-79 år	21	75	4	0	135
80 år eller derover	13	87	0	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	75	4	0	238
Pårørende	21	79	0	0	24
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	77	4	0	253
Ikke dansk	48	52	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
BISKÆMI	24	68	8	0	25
BTROMBOSEKLINIK	12	84	5	0	43
B-Forskning	13	88	0	0	8
BAMB	18	78	4	0	109
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	35	63	2	0	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	87	4	0	23

**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	25	71	3	0	260
<b>Køn</b>					
Mand	31	65	4	0	169
Kvinde	15	83	2	0	91
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	41	59	0	0	22
20-39 år	22	78	0	0	14
40-59 år	22	75	3	0	61
60-79 år	25	70	5	0	132
80 år eller derover	22	76	2	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	70	4	0	234
Pårørende	17	83	0	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	72	3	0	248
Ikke dansk	36	64	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
BISKÆMI	36	60	4	0	25
BTROMBOSEKLINIK	23	74	2	0	43
B-Forskning	13	75	13	0	8
BAMB	21	77	2	0	107
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	36	56	7	0	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	22

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	53	0	0	263
<b>Køn</b>					
Mand	49	51	0	0	173
Kvinde	41	59	0	0	90
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	48	52	0	0	23
20-39 år	37	63	0	0	14
40-59 år	47	51	0	1	63
60-79 år	47	53	0	0	131
80 år eller derover	44	56	0	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	54	0	0	235
Pårørende	48	52	0	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	54	0	0	249
Ikke dansk	36	64	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
BISKÆMI	59	41	0	0	22
BTROMBOSEKLINIK	41	57	0	2	44
B-Forskning	50	50	0	0	8
BAMB	39	61	0	0	110
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	58	42	0	0	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	24

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

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	98	2	191	76
<b>Køn</b>				
Mand	98	2	128	47
Kvinde	97	3	63	29
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	93	7	14	9
20-39 år	100	0	9	6
40-59 år	100	0	44	18
60-79 år	97	3	96	38
80 år eller derover	100	0	28	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	98	2	178	61
Pårørende	91	9	11	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	98	2	181	73
Ikke dansk	100	0	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
BISKÆMI	94	6	16	9
BTROMBOSEKLINIK	97	3	34	8
B-Forskning	100	0	8	0
BAMB	100	0	81	31
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	97	3	32	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	20	5

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	68	16	2	183	6
<b>Køn</b>						
Mand	15	68	14	2	124	3
Kvinde	11	68	20	0	59	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	28	44	28	0	14	0
20-39 år	13	62	25	0	8	1
40-59 år	11	76	13	0	44	0
60-79 år	15	68	15	2	91	3
80 år eller derover	8	70	18	4	26	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	71	15	1	171	5
Pårørende	36	28	27	9	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	68	16	2	174	5
Ikke dansk	0	56	44	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	13	80	0	7	15	1
BTROMBOSEKLINIK	16	75	9	0	32	2
B-Forskning	0	75	25	0	8	0
BAMB	18	59	21	1	76	3
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	13	72	13	3	32	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	75	20	0	20	0

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	28	12	24	160	25
<b>Køn</b>						
Mand	36	28	12	24	111	13
Kvinde	33	30	14	23	49	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	19	36	9	36	11	3
20-39 år	0	34	0	66	9	0
40-59 år	40	29	14	18	39	4
60-79 år	43	27	11	19	82	11
80 år eller derover	19	24	23	33	19	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	27	13	24	151	21
Pårørende	15	43	14	28	7	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	28	12	25	150	25
Ikke dansk	18	38	25	18	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	57	36	0	7	14	1
BTROMBOSEKLINIK	31	38	10	21	29	4
B-Forskning	17	83	0	0	6	2
BAMB	27	26	12	35	66	12
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	41	24	17	17	29	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	19	19	19	16	4

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	9	77	14	0	253	9
<b>Køn</b>						
Mand	11	75	13	1	163	8
Kvinde	5	80	15	0	90	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	15	75	10	0	20	2
20-39 år	0	91	9	0	11	2
40-59 år	5	76	19	0	61	1
60-79 år	11	73	15	1	130	2
80 år eller derover	9	87	3	0	31	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	75	15	0	229	7
Pårørende	9	91	0	0	22	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	77	14	0	241	8
Ikke dansk	13	71	16	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	24	68	8	0	25	0
BTROMBOSEKLINIK	7	86	7	0	42	1
B-Forskning	0	75	25	0	8	0
BAMB	9	75	16	1	103	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	7	76	17	0	54	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	81	14	0	21	2



**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	64	20	16	122
<b>Køn</b>				
Mand	63	26	11	71
Kvinde	65	12	23	51
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	80	10	10	10
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	68	19	13	28
60-79 år	64	20	16	66
80 år eller derover	54	22	24	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	62	22	16	111
Pårørende	89	0	11	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	20	17	117
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
BISKÆMI	56	25	19	16
BTROMBOSEKLINIK	66	24	10	29
B-Forskning	-	-	-	4
BAMB	60	25	15	40
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	69	13	19	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	12	18	17

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

<b>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)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	61	27	12	69
<b>Køn</b>				
Mand	60	29	11	44
Kvinde	62	24	14	25
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	62	24	14	18
60-79 år	61	25	13	41
80 år eller derover	57	43	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	59	28	12	66
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	27	13	65
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
BISKÆMI	56	22	22	9
BTROMBOSEKLINIK	65	29	6	17
B-Forskning	-	-	-	4
BAMB	44	50	6	18
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	75	13	13	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	15	15	13

**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	55	45	0	0	59	2
<b>Køn</b>						
Mand	61	39	0	0	38	1
Kvinde	44	56	0	0	21	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	61	39	0	0	15	0
60-79 år	56	44	0	0	34	2
80 år eller derover	38	62	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	44	0	0	56	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	44	0	0	55	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	57	43	0	0	7	0
BTROMBOSEKLINIK	33	67	0	0	15	1
B-Forskning	-	-	-	-	3	0
BAMB	50	50	0	0	16	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	86	14	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11	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	39	56	4	1	242	27
<b>Køn</b>						
Mand	44	54	3	0	156	19
Kvinde	30	61	6	3	86	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	52	48	0	0	21	2
20-39 år	22	78	0	0	14	0
40-59 år	39	55	6	0	57	6
60-79 år	39	57	4	1	123	13
80 år eller derover	36	55	4	5	27	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	57	4	1	219	22
Pårørende	48	52	0	0	19	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	55	4	1	230	26
Ikke dansk	24	76	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	33	67	0	0	21	4
BTROMBOSEKLINIK	30	68	3	0	40	3
B-Forskning	13	88	0	0	8	0
BAMB	42	52	5	1	100	11
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	43	54	4	0	54	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	53	5	5	19	6

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	92	8	264
<b>Køn</b>				
Mand	1	92	7	171
Kvinde	0	92	8	93
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	96	4	23
20-39 år	0	92	8	14
40-59 år	0	96	4	61
60-79 år	1	91	8	136
80 år eller derover	0	82	18	30
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	92	7	236
Pårørende	0	88	12	24
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	92	8	251
Ikke dansk	0	100	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
BISKÆMI	4	88	8	25
BTROMBOSEKLINIK	0	95	5	42
B-Forskning	0	100	0	8
BAMB	0	90	10	111
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	0	93	7	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	21

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	94	6	130	136
<b>Køn</b>					
Mand	0	94	6	92	83
Kvinde	0	94	6	38	53
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	19	4
20-39 år	0	89	11	9	6
40-59 år	0	92	8	25	38
60-79 år	0	95	5	65	70
80 år eller derover	0	91	9	12	18
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	94	6	107	131
Pårørende	0	95	5	19	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	94	6	119	134
Ikke dansk	0	100	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
BISKÆMI	0	92	8	13	11
BTROMBOSEKLINIK	0	100	0	18	24
B-Forskning	0	100	0	7	1
BAMB	0	93	7	59	53
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	0	92	8	26	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7	16

**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	70	27	2	0	258	9
<b>Køn</b>						
Mand	74	25	2	0	167	8
Kvinde	64	31	4	1	91	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	83	17	0	0	23	0
20-39 år	73	27	0	0	15	0
40-59 år	70	30	0	0	59	4
60-79 år	70	26	3	0	131	2
80 år eller derover	60	30	7	3	30	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	28	2	0	230	9
Pårørende	79	16	4	0	24	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	27	3	0	246	8
Ikke dansk	81	19	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	70	30	0	0	23	2
BTROMBOSEKLINIK	60	38	2	0	42	1
B-Forskning	63	38	0	0	8	0
BAMB	73	22	4	1	108	2
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	77	23	0	0	53	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	33	4	0	24	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	84	16	0	0	259	9
<b>Køn</b>						
Mand	87	12	1	0	170	5
Kvinde	78	22	0	0	89	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	92	4	4	0	23	0
20-39 år	87	13	0	0	14	1
40-59 år	79	21	0	0	62	1
60-79 år	85	15	0	0	129	5
80 år eller derover	81	19	0	0	31	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	84	16	0	0	232	8
Pårørende	79	17	4	0	23	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	85	15	0	0	246	9
Ikke dansk	60	40	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	80	20	0	0	25	0
BTROMBOSEKLINIK	78	22	0	0	41	2
B-Forskning	75	25	0	0	8	0
BAMB	85	14	1	0	108	3
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	87	13	0	0	54	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	23	2



**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	57	39	3	1	260	6
<b>Køn</b>						
Mand	57	38	4	1	169	4
Kvinde	57	39	2	1	91	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	65	35	0	0	23	0
20-39 år	47	45	7	0	15	0
40-59 år	55	40	3	2	61	1
60-79 år	57	39	3	1	132	1
80 år eller derover	62	35	4	0	29	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	39	3	1	233	6
Pårørende	60	35	4	0	23	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	38	3	1	247	6
Ikke dansk	48	52	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	58	38	4	0	24	1
BTROMBOSEKLINIK	57	36	7	0	42	1
B-Forskning	50	50	0	0	8	0
BAMB	61	39	1	0	109	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	60	36	2	2	55	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	45	9	5	22	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	25	1	1	254	16
<b>Køn</b>						
Mand	76	23	1	1	165	11
Kvinde	65	30	2	2	89	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	81	15	0	5	21	2
20-39 år	61	32	7	0	15	0
40-59 år	67	30	3	0	61	2
60-79 år	76	22	0	2	128	8
80 år eller derover	65	35	0	0	29	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	26	1	1	227	15
Pårørende	78	17	0	4	23	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	25	1	1	241	16
Ikke dansk	60	28	12	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	80	15	5	0	20	5
BTROMBOSEKLINIK	69	31	0	0	42	1
B-Forskning	63	38	0	0	8	0
BAMB	71	25	1	3	108	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	76	22	2	0	54	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	0	0	22	3

**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	34	3	1	218	44
<b>Køn</b>						
Mand	70	27	3	0	141	30
Kvinde	48	46	3	4	77	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	74	26	0	0	19	4
20-39 år	65	35	0	0	11	3
40-59 år	60	35	4	0	60	2
60-79 år	61	35	3	1	108	24
80 år eller derover	60	30	0	11	20	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	35	3	1	196	38
Pårørende	72	22	0	5	18	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	33	3	1	205	44
Ikke dansk	36	64	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	65	30	5	0	20	4
BTROMBOSEKLINIK	58	39	3	0	36	7
B-Forskning	43	57	0	0	7	1
BAMB	64	29	4	4	85	21
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	67	33	0	0	49	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	43	5	0	21	4

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	268
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	175
Kvinde	91	9	93
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	100	0	23
20-39 år	93	7	15
40-59 år	86	14	62
60-79 år	93	7	135
80 år eller derover	100	0	33
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	92	8	240
Pårørende	100	0	24
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	256
Ikke dansk	84	16	8
<b>Afsnitsnavn</b>			
BISKÆMI	100	0	25
BTROMBOSEKLINIK	98	2	43
B-Forskning	88	13	8
BAMB	95	5	111
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	89	11	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	25

**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	4	68	21	7	13	2
<b>Køn</b>						
Mand	8	79	0	13	7	1
Kvinde	0	55	45	0	6	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	9	91	0	0	6	1
60-79 år	0	55	29	16	6	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	4	68	21	7	13	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	64	23	8	12	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	-	-	-	-	0	0
BTROMBOSEKLINIK	-	-	-	-	1	0
B-Forskning	-	-	-	-	1	0
BAMB	-	-	-	-	4	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	21	8	1	247	16
<b>Køn</b>						
Mand	75	17	8	1	161	11
Kvinde	59	29	9	3	86	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	59	32	9	0	22	0
20-39 år	64	29	7	0	14	1
40-59 år	75	17	8	0	59	3
60-79 år	70	18	9	3	126	6
80 år eller derover	66	28	6	0	26	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	20	8	2	222	15
Pårørende	65	26	9	0	23	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	20	8	1	238	14
Ikke dansk	24	59	16	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	70	17	13	0	23	2
BTROMBOSEKLINIK	67	28	6	0	36	3
B-Forskning	50	38	13	0	8	0
BAMB	67	25	8	1	105	6
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	75	17	6	2	52	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	9	13	4	23	1

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	60	3	1	160	52
<b>Køn</b>						
Mand	38	58	3	1	104	35
Kvinde	31	64	2	2	56	17
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	58	42	0	0	14	8
20-39 år	15	85	0	0	7	6
40-59 år	32	62	6	0	38	13
60-79 år	32	63	2	3	91	18
80 år eller derover	61	33	6	0	10	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	61	3	2	142	44
Pårørende	43	57	0	0	14	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	62	2	2	148	52
Ikke dansk	36	47	16	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	56	44	0	0	16	2
BTROMBOSEKLINIK	31	69	0	0	26	4
B-Forskning	0	80	20	0	5	1
BAMB	33	64	2	2	61	29
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	39	61	0	0	31	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	52	10	5	21	1

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	67	29	3	1	260
<b>Køn</b>					
Mand	72	24	3	2	170
Kvinde	58	39	3	0	90
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	70	30	0	0	23
20-39 år	65	35	0	0	14
40-59 år	72	28	0	0	62
60-79 år	65	30	4	2	131
80 år eller derover	64	23	11	3	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	68	28	3	1	233
Pårørende	59	37	4	0	24
<b>Modersmål</b>					
Dansk	66	29	3	1	248
Ikke dansk	88	12	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
BISKÆMI	84	16	0	0	25
BTROMBOSEKLINIK	47	47	5	2	43
B-Forskning	75	25	0	0	8
BAMB	68	26	5	1	106
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	72	24	2	2	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	24



**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	76	24	179	79
<b>Køn</b>				
Mand	79	21	115	54
Kvinde	70	30	64	25
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	83	17	18	5
20-39 år	86	14	7	7
40-59 år	77	23	42	20
60-79 år	77	23	93	36
80 år eller derover	55	45	19	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	78	22	159	72
Pårørende	55	45	18	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	76	24	169	77
Ikke dansk	72	28	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
BISKÆMI	78	22	18	7
BTROMBOSEKLINIK	71	29	28	13
B-Forskning	50	50	6	2
BAMB	75	25	71	35
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	78	23	40	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	16	8

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	28	72	0	0	129	2
<b>Køn</b>						
Mand	30	70	0	0	88	2
Kvinde	22	78	0	0	41	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	31	69	0	0	13	1
20-39 år	43	57	0	0	5	0
40-59 år	25	75	0	0	32	0
60-79 år	29	71	0	0	69	1
80 år eller derover	10	90	0	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	72	0	0	117	2
Pårørende	31	69	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	72	0	0	122	2
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	21	79	0	0	14	0
BTROMBOSEKLINIK	15	85	0	0	20	0
B-Forskning	-	-	-	-	3	0
BAMB	28	72	0	0	50	2
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	45	55	0	0	29	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	85	0	0	13	0

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	48	4	0	258
<b>Køn</b>					
Mand	52	45	3	0	168
Kvinde	41	55	4	0	90
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	68	27	4	0	22
20-39 år	51	49	0	0	14
40-59 år	53	47	0	0	62
60-79 år	43	53	4	0	130
80 år eller derover	41	48	10	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	50	3	0	231
Pårørende	54	33	12	0	24
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	48	4	0	247
Ikke dansk	47	53	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
BISKÆMI	46	54	0	0	24
BTROMBOSEKLINIK	34	66	0	0	41
B-Forskning	25	75	0	0	8
BAMB	52	41	7	0	105
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	56	40	4	0	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	23

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	42	55	2	1	262
<b>Køn</b>					
Mand	51	47	1	1	173
Kvinde	26	71	2	1	89
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	55	41	0	4	22
20-39 år	44	56	0	0	14
40-59 år	43	55	2	0	62
60-79 år	39	58	2	1	133
80 år eller derover	44	56	0	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	55	2	0	236
Pårørende	35	61	0	4	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	54	2	1	251
Ikke dansk	13	87	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
BISKÆMI	44	56	0	0	25
BTROMBOSEKLINIK	28	72	0	0	43
B-Forskning	13	88	0	0	8
BAMB	40	55	3	2	107
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	55	45	0	0	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	50	4	0	24

**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	33	63	3	0	54	14	190
<b>Køn</b>							
Mand	40	60	0	0	36	11	122
Kvinde	21	69	10	0	18	3	68
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	29	71	0	0	7	0	16
20-39 år	-	-	-	-	0	2	12
40-59 år	41	59	0	0	10	3	48
60-79 år	29	67	4	0	23	7	99
80 år eller derover	36	56	8	0	14	2	15
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	34	64	2	0	44	12	175
Pårørende	34	55	11	0	9	2	13
<b>Modersmål</b>							
Dansk	36	60	4	0	47	14	186
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0	2
<b>Afsnitsnavn</b>							
BISKÆMI	-	-	-	-	4	1	19
BTROMBOSEKLINIK	40	50	10	0	10	2	29
B-Forskning	-	-	-	-	1	0	7
BAMB	23	73	4	0	26	6	76
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	56	44	0	0	9	5	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	19

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	28	65	5	2	111	154
<b>Køn</b>						
Mand	29	62	8	2	72	101
Kvinde	26	72	0	2	39	53
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	44	56	0	0	7	16
20-39 år	-	-	-	-	1	13
40-59 år	28	59	12	0	28	35
60-79 år	24	72	1	3	63	70
80 år eller derover	43	57	0	0	12	20
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	66	5	2	102	136
Pårørende	43	57	0	0	7	17
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	66	4	2	102	151
Ikke dansk	14	67	19	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	25	63	13	0	8	16
BTROMBOSEKLINIK	13	74	9	4	23	20
B-Forskning	20	80	0	0	5	3
BAMB	30	70	0	0	40	70
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	35	61	0	4	23	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	12	12

**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	57	17	14	12	222	44
<b>Køn</b>						
Mand	58	17	12	13	151	22
Kvinde	55	17	18	10	71	22
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	62	24	0	13	16	7
20-39 år	75	0	25	0	8	6
40-59 år	64	18	7	10	56	7
60-79 år	51	16	19	14	120	14
80 år eller derover	56	19	16	9	22	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	17	15	12	204	35
Pårørende	60	27	7	6	15	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	17	13	12	212	42
Ikke dansk	41	27	32	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	52	9	22	17	23	2
BTROMBOSEKLINIK	49	16	22	14	37	6
B-Forskning	50	25	25	0	8	0
BAMB	68	11	14	7	88	22
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	47	33	9	11	45	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	14	10	24	21	3

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	74	23	2	1	233	30
<b>Køn</b>						
Mand	81	17	1	1	155	18
Kvinde	60	34	4	1	78	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	86	14	0	0	21	2
20-39 år	68	32	0	0	13	1
40-59 år	76	23	2	0	54	9
60-79 år	76	20	2	2	119	14
80 år eller derover	58	38	4	0	26	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	23	2	1	209	27
Pårørende	76	19	5	0	21	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	22	2	1	222	29
Ikke dansk	55	45	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
BISKÆMI	68	32	0	0	25	0
BTROMBOSEKLINIK	81	16	3	0	37	6
B-Forskning	43	57	0	0	7	1
BAMB	76	20	2	2	92	15
Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	74	22	4	0	50	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	22	1





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

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

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			12
Kommunikation og information			7
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			10
Pleje			2
Relationer til personale			9
Ventetid			4

**Hjertemedicinsk overafd. B****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - BISKÆMI</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Det var et kontor jeg henvendte mig på. Det var en gang men mange mennesker og stor kø.	Virkelig god
2	Altid imødekommende.	Virkelig god
4	Det gik hurtigt, fra jeg kom, til jeg gik	Virkelig god
6	Pga. ombygning burde det oplyses, at man ikke skulle via receptionen.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Indlagt akut via egen læge. Fra afdelingen var der i forvejen reserveret tid ved de forskellige ambulatorier.	Virkelig god
4	Nej.	God
6	Stor venlighed og omsorg.	Virkelig god
9	Jeg opfattede opholdet som indlæggelse: undersøgelse samt ophold [i] tre dage.	Virkelig god
12	Altid godt modtaget.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - BAMB</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Meget travlt, lidt plads.	God
4	Super at det kører elektronisk.	God
7	Modtagelsen var som forventet.	God
8	Lidt svært at finde ud af, hvor man skulle henvende sig. Ikke helt tydeligt.	Virkelig god
15	Ventetiden er lidt for lang. Men det er blevet bedre.	God
16	Der var ikke nogen modtagelse. Jeg afleverede indkaldelsen. Efter 20 minutters venten spurgte jeg, om der var lang ventetid. Damen havde ikke hørt om ventetid, men ville lige høre. Ti minutter efter kom jeg ind. Altså 30 minutters ventetid uden information. Dejligt med kaffe med videre i venteværelset.	Uoplyst
19	Personalet var flinke til at hjælpe ved ny(?) selvbetjeningsautomat.	God
22	Vi er glade for at komme i ambulatoriet, når vi er dernede []. Bliver altid modtaget godt, og det er MEGET rart, at det er den samme, som foretager scanningen af vores datter.	Virkelig god
23	Jeg har været til flere ambulante undersøgelser, men mine svar går på det sidste besøg.	God
26	Der blev taget godt imod os af en sød sygeplejerske.	God
27	Jeg kom ind 40 minutter for sent, men fik besked om forsinkelsen efter ti minutter.	God
29	Jeg synes, det var fint, men den var ikke virkelig god, da det bare skulle overstås.	God
30	Venligt personale som fortalte, at sygesikrings-scanneren var defekt. Fik venlig, personlig registrering.	God
33	Sød og hjælpsom betjening.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby</b>	<b>Modtagelsen</b>

✎ 2	Venligt personale.	Virkelig god
✎ 5	God modtagelse med en personlig henvendelse kort efter om, at der var en lille ventetid. Dette holdt stik, og jeg kom til ca. 15 minutter efter tidspunktet i indkaldelsen.	God
✎ 6	Super oplevelse. MEGET dygtige folk.)	God
✎ 7	Hjælpsomt personale.	God
✎ 10	Jeg kom ind med det samme, jeg nåede ikke engang at sætte mig ned og vente. Virkelig dejligt.	Virkelig god
✎ 12	Det er dejligt at møde så mange glade mennesker. TAK.	Virkelig god
✎ 14	Jeg blev modtaget af en maskine [sidst på eftermiddagen] til mit sygesikringsbevis, ellers var der ikke nogen, jeg kunne spørge om noget.	Uoplyst
✎ 16	Det var ok. Havde dog svært ved at finde, hvor jeg skulle henvende mig.	Virkelig god
✎ 18	Fin og positiv/hjælpsom.	Virkelig god
✎ 19	Alt var ok som forventet.	Virkelig god

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Modtagelsen**

✎ 2	Hjælpsomhed og venlighed. Man føler sig velkommen.	God
✎ 3	Ambulatoriet var under omrokering.	God
✎ 13	Jeg måtte spørge om vej flere gange, da indkaldelsesbrevet indeholdte forkerte oplysninger om, hvor jeg skulle henvende mig.	God

## Hjertemedicinsk overafd. B

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK	Fejlhåndtering
2	Man var ikke opmærksom på, at jeg ikke kunne tåle penicillin. Det burde være noteret i min journal fra indlæggelse [tidligere]. Også forglemmelse fra min side!	Uoplyst
3	Ultralydsundersøgelse var aflyst fra afdelingens side uden at give mig besked. Brugte en halv dag på spildtid.	Dårligt
	<b>ID Kommentarer - B-Forskning</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
2	Fik en pacemaker [], hvor den ene elektrode sad forkert, så jeg skulle opereres igen [et par] uger efter.	Virkelig godt
	<b>ID Kommentarer - BAMB</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
6	Skulle have en ny pacemaker. Havde prøvet det [flere] gange før uden problemer. Jeg kom til [om morgenen], færdig [om formiddagen]. Det var så smertefuldt. Lægen så jeg ikke, men [halvanden time senere] kom [lægen] og sagde, at jeg kunne godt tage hjem. Bedøvelsen sad stadig i kroppen, så jeg kunne næsten ikke stå på mine ben. Sygeplejersken måtte hjælpe mig i tøjet og følge mig til venteværelset. Der sad jeg til [om eftermiddagen], hvor min [pårørende] kom og hentede mig. Mens jeg sad der, kom ingen og spurgte til mig. Jeg er [ældre] og alene.	Dårligt
12	Ingen.	Uoplyst
18	1) Da jeg rykkede telefonisk for undersøgelsen, fik jeg at vide, at jeg var udeblevet fra at møde dagen før. Man havde glemt at indkalde mig! 2) Jeg fik telefonisk en ny tid [], men dagen efter fik jeg en ny indkaldelse til samme undersøgelse []. 3) Jeg blev af Skejby indkaldt til undersøgelse på andet hospital, men det viste sig, at jeg netop ugen før havde fået samme undersøgelse på [] Skejby!	Virkelig dårligt
21	Ingen.	Uoplyst
24	Ved besøg aftalte lægen og jeg, at han skulle drøfte mulighederne. Ved næste besøg var der ikke sket noget. Han måtte ud på gangen for at finde rette person for at spørge.	Godt
33	Ved mit besøg [i foråret] aftale jeg med læge NN, at jeg skulle forsøge at gøre visse ting for at formindske vand i krop og ben. Alt det, jeg gjorde, hjalp intet (støttestrømper, vanddrivende medicin osv.). Derfor glædede jeg mig meget til næste besøg [i efteråret], for så ville "man" tage emnet op igen, hvis jeg stadig havde problemer. Den næste læge kunne jeg overhovedet ikke tale med, og jeg måtte meget skuffet gå hjem. Jeg sidder nu stadig med et problem, som min egen læge synes skal løses på Hjereteambulatoriet. Nu er der så et halvt år, inden jeg skal derop igen. Skuffet over lægen [i efteråret].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	<b>ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
3	Kommunikationsfejl. Skulle have en anden blodtryksmåler. Havde en derhjemme, som jeg havde fået, da jeg var indlagt, men den var på [] mg. Skulle kun have tre gange [] mg. Så jeg fik dobbelt dosis ca. 10 dage.	Godt
7	Indkaldelsestiden passede ikke med den, som informationsstanderen fortalte mig (vel mest på grund af flytningen til Skejby).	Godt
11	Jeg fik en båndoptager. Meningen var en uge, måske to, men da jeg kom og fik den på, var det pludselig kun to dage?!	Dårligt
14	Efter jeg blev lagt på en briks, ventede jeg 40 minutter på lægen. Det, synes jeg, var længe at ligge alene.	Uoplyst
18	I forbindelse med indkaldelsen: Temmelig meget forvirring. Noget skyldes hospitalet, noget mine egne rejseaktiviteter. Vedrørende hospitalet: Så blev noget forskrækket pga. nedbrud af	Uoplyst

scanner oplystes. Det var ikke muligt at e-maile indledningsvist. Svar forekom politiske og selvbeskyttende. Ikke ok! MEN: Alt i alt tilfreds og taknemmelig.

- |      |  |         |
|------|--|---------|
| ✎ 19 | Skulle have foretaget fire undersøgelser men kunne få foretaget to.  | Godt    |
| ✎ 21 | Jeg har stadig intet hørt om resultatet af scanningen. Der er intet sat i værk, og jeg ved ikke, om der skal ske mere? | Uoplyst |

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Fejlhåndtering**


- |      |  |                                      |
|------|--|--------------------------------------|
| ✎ 1  | Administrative fejl i forbindelse med det videre forløb.   | Godt                                 |
| ✎ 10 | Blodprøver som var blevet væk i systemet.  | Godt                                 |
| ✎ 11 | Ingen.   | Uoplyst                              |
| ✎ 13 | Fejlen bestod i, at jeg ikke klart fik at vide, at jeg først skulle holde vejret på et senere tidspunkt i scanningen og ikke allerede fra sygeplejerskens ord "nu starter vi". Det var noget forvirrende, men jeg går ud fra, at undersøgelsen lykkedes alligevel. Ved det dog ikke. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

## Hjertemedicinsk overafd. B

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


















ID	Kommentarer - BISKÆMI	Samlet indtryk
1	Jeg fik foretaget en rutinemæssig hjertescanning. Det hele foregik som sidst.	Virkelig godt
4	Fin oplevelse.	Godt
5	Undersøgelse og efterfølgende samtale foregik på bedste vis. Kvikt og kompetent.	Virkelig godt
7	Alle var yderst kompetente. Lige fra kaffedamen over sygeplejerskerne til lægerne.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
6	Stor tryghed.	Virkelig godt
11	Det er for længe siden!	Godt
12	Er meget bedre en tidligere, hvor det nogle gange har være træls og ligegyldigt at skulle komme. De sidst gange har være en god oplevelse.	Godt
15	Jeg har været meget tilfreds med de enkelte undersøgelser. Men jeg vil gerne vide, hvorfor hele undersøgelsesforløbet skulle strække sig over så lang tid, lige fra udrykningskørsel fra egen læge og til afsluttende behandling. Håber på en lille respons.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
1	Rigtig god behandling/information med kontaktpersoner. For mange lægeskift.	Godt
2	Kommer der fast og bliver behandlet særdeles godt.	Godt
3	Venlig og kompetent læge!	Godt
10	En meget sød sygeplejer sørgede for, at jeg fik noget at spise.	Godt
11	Jeg bliver altid behandlet godt, selv om jeg kommer uanmeldt!	Virkelig godt
15	Jeg har været tilfreds med mit behandlingsforløb. Dog er det mislykkedes at få pacekontrol og scanninger til at passe sammen i samme besøg. I har prøvet igennem flere år, og det fungerer stadigvæk ikke.	Godt
18	Efter den tredje fejl henvendte jeg mig i ambulatoriet og blev henvist til en sygeplejerske. Ganske enkelt fortalte hun mig, at jeg skulle henvende mig til min egen læge. Hun kendte ikke noget til fejlen, og blev jeg dårligere, kunne jeg bare ringe 112, og var der sket fejl, var det politikernes skyld.	Godt
19	[ ] Besøget var en opfølgingsundersøgelse ved forskningsprojekt [ ] som jeg deltog i [for nogle år siden].	Virkelig godt
26	Der kom en anden læge, end den der var bestilt tid hos. Den nye læge NN var blevet "undervist" af ham, vi havde tid hos. Diagnosen og fremtidsudsigterne var meget anderledes og forskellige de to læger imellem, og [det har] gjort os MEGET utrygge.	Godt
28	I [et par] år blev jeg af og til svimmel og måtte holde ved noget. Ingen kunne forstå mit problem. Under en indlæggelse skete det med overvågning. Det var korte hjertestop. Jeg fik en pacemaker øjeblikkeligt. Den kunne jeg godt have brugt [tidligere]. Der har ikke været noget siden.	Virkelig godt
30	Jeg har været indlagt [på et andet hospital] mellem to ambulatoriebesøg. På ambulatoriet vidste de ikke, hvad der var sket der og måtte telefonisk, under besøget, ringe til [det andet hospital] og få faxet besked. Det drejede sig om EKG-diagrammer. Det er skidt i disse digitaliserings tider, at man ikke kan finde ud af at samordne systemerne!	Godt

---

 33	En læge siger noget, som næste læge så siger er helt forkert.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Positivt over hele linjen fra sekretær til sygeplejerske/læge.	Virkelig godt
 5	Kompetent undersøgelsesforløb som gav mig stor tillid til de konklusioner, der blevet videregivet til mig som patient.	Virkelig godt
 7	Kompetent personale.	Godt
 8	At lægen udspørger om alt privat, når der er andre patienter til stede, er meget ubehageligt.	Godt
 10	Jeg blev taget godt imod og fik en grundig gennemgang af, hvad der skulle ske. Personalet virkede professionelle og meget behagelige. De lyttede og udviste oprigtig interesse. Jeg kunne godt lide den uformelle stemning omkring undersøgelsen.	Virkelig godt
 13	Hjertemedicinsk afdeling har været den absolut bedste oplevelse i mit sygdomsforløb, og alle de afdelinger jeg har været hos. Meget trygt, professionelt og med en munter stemning. Ærgerligt at de andre afdelinger ikke kan leve op til samme standard. Manglede også mere sammenhæng mellem afdelingerne. Følelsen af at de faktisk har forsøgt at finde svar på samme problematik og derfor kommunikerer om det.	Virkelig godt
 14	Jeg synes, den læge, jeg talte med, var dygtig.	Uoplyst
 19	Nej. Alt i alt godt tilfreds.	Godt
 20	Flinke sygeplejersker.	Virkelig godt
 21	Jeg deltog i et forsøg, og vil gerne høre resultatet.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 9	Der var ikke sammenhæng mellem første og andet sygehus. Jeg blev kort tid efter indkaldt til samme undersøgelse på det andet sygehus. Første sygehus manglede en EKG fra min praktiserende læge. Der var ikke fra første sygehus blevet bedt om den undersøgelse. Da jeg sagde, den var foretaget, ville de gerne have set den.	Godt
 12	Virkelig venligt personale, der sørgede for kaffe, frugt og TV i ventetiden.	Virkelig godt



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


<b>ID</b>	<b>Kommentarer - BISKÆMI</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Det var en rutinemæssig scanning. Bliver indkaldt igen i [sommeren] 2013.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 6	Meget fin information.	Virkelig godt
 7	Jeg får besked af egen læge om fire arbejdsdage.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - BAMB</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Har bedt om megen info og får den til stadighed. Godt gået!	Godt
 7	Fik ikke svar på det, jeg spurgte om.	Godt
 13	Jeg har været til flere undersøgelser. Den mundtlige information var god, men meget forskellig fra gang til gang.  A: Du bør opereres hurtigst muligt.  B: Det er for farligt for dig at blive opereret.  C: Vi ser tiden an, men du SKAL opereres på et tidspunkt.  Disse forskellige udsagn gør, at man bliver forvirret og en smule utryk, for hvilket skal man rette sig efter?	Godt
 26	Vi frygter, at den nye læge ikke var kompetent nok. På trods af en efterfølgende opringning til afdelingen, hvor vi fik tilsendt et brev med diagnosen, er vi stadig MEGET utrygge.	Godt
 31	Den ene læge siger det ene, og en anden siger noget andet. Det er for dårligt. Man bliver forvirret. Har trods alt journalen på computeren.	Godt
 34	Alt var godt.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Tilfreds!	Virkelig godt
 5	Det supplerende informationsmateriale (tre styk), der var nævnt i indkaldelsesbrevet, og som skulle have været medsendt med indkaldelsesbrevet, manglede. Til gengæld lå der en formular (Medicinliste til udfyldelse) ved indkaldelsesbrevet, som ikke var refereret i brevet. Det manglende materiale blev efter min egen henvendelse fremsendt og nåede frem inden selve undersøgelsesdagen. Informationen under og efter undersøgelsen har været rigtig god.	Virkelig godt
 7	Er blevet mere vidende om min sygdom.	Godt
 20	God.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Tilfredshed. Jeg er selv i stand til at forhøre mig, og personalet er imødekommende.	Godt
 5	Jeg har absolut intet at klage over. Altid blevet taget godt af.	Godt
 7	Fint.	Virkelig godt
 14	Jeg var på et tidspunkt på [medikament]. Da jeg var til kontrol på samme dag, ville jeg gerne have noget [medicin] med hjem. Vi var færdige med kontrollen [om morgenen] og gik for at	Godt

spørge om [medikamentet], men mødte noget af en "skrankepave". Det kunne sandelig IKKE lade sig gøre før [en halv time senere]. (Vær nu lidt fleksible og giv et smil, så ødelægger du hverken din eller min dag).

## Hjertemedicinsk overafd. B

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

ID	Kommentarer - BISKÆMI	Samlet indtryk
1	Jeg ved godt, at jeg har levet i synd i mange år, men nu har jeg taget mig sammen og ryger ikke på nittende år!	Virkelig godt
4	Fin oplevelse, og væsentligt bedre end andre afdelinger på Aarhus Sygehus. Ærgerligt at det ikke var en anden afdeling, jeg skulle vurdere, for denne har/er den klart den bedste oplevelse.	Godt
ID	Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
6	Udelukkende ros.	Virkelig godt
9	Jeg har flere gange efterlyst epikrisen hos min praktiserende læge.	Virkelig godt
13	[ ] Det forhold, at en af sundhedssystemet [sygdomsmistænkte] skal vente [næsten et halvt år] før aktion, finder jeg kritisabelt.	Godt
ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
2	Er tryk ved Skejby. Er ikke naiv, kender min situation og lever godt med den! Bl.a. grundet god information og venligt personale.	Godt
14	Jeg blev orienteret om, at jeg skulle leve så normalt som muligt, og det gør jeg. Jeg fisker fra rollator, både i Norge og Danmark og det bliver jeg ved med!	Virkelig godt
17	Jeg har det godt. Jeg spiller badminton, danser folkedans, går ture, passer min have, så jeg er meget aktiv.	Virkelig godt
18	Jeg har været utryk ved ikke at vide, hvor ondt i brystet man kan have, før det er farligt (jeg har/har haft store smerter). Jeg har aldrig fået at vide, hvor man går hen og får råd.	Godt
23	I forbindelse med indoperering af en [ ] (ambulant indlæggelse) skulle jeg møde [tidligt om morgenen], men ventede [mange timer], inden den korte operation blev foretaget. Jeg havde fået oplyst, at jeg sandsynligvis blev udskrevet samme dag. Trods mine henvendelser til sygeplejerske NN fik jeg først [sent] svar fra sygeplejersken om, at jeg måtte tage hjem. Ventetiden var uacceptabel!	Godt
26	I øvrigt virkede læge NN, som om han ikke tog det alvorligt og havde travlt med at komme ud ad døren.	Godt
30	Besøget startede med en samtale med en sygeplejerske. Bestemt sød og faglig kompetent. Var i nogen grad forberedt på mit besøg, men under samtalen blev det nødvendigt at supplere med en læge. Han kendte af gode grunde ikke mit tilfælde og havde så heller ikke læst min sag. Så det var på referat fra mig, sygeplejersken og en hurtig gennemlæsning af journalen, at konklusionen blev taget. Nu havde jeg i forvejen en mening om, hvad jeg var indstillet på, og konklusionen var jeg så enig i. Men havde jeg været usikker eller uvidende om det, så ville jeg have opfattet den måde som uacceptabel. Jeg var blevet lovet en samtale med en læge via den skriftlige indkaldelse.	Godt
33	Har bedt om at konsultere en diætist, aldrig hørt noget.	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Samlet indtryk
1	Både administrerende personale, sygeplejerskerne samt læger er meget grundige, og giver sig god tid til at snakke om eventuelle spørgsmål. Returneringer vedrørende undersøgelser er altid blevet overholdt som lovet.	Virkelig godt
7	Venterummet, føler man sidder på en banegård. Mest pga. at personalet krydser igennem samme område.	Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	4 Jeg oplever flere gange ugentlige perioder, op til [mange timer], hvor hjertet slår dobbeltslag så ofte, at der kun er [nogle få] normalslag imellem. Det er ubehageligt og utrygt. Jeg mangler viden om, hvad det betyder for mit liv.	Virkelig godt

**Hjertemedicinsk overafd. B**

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

ID	Kommentarer - BISKÆMI	Samlet indtryk
1	Ventetid ved indskrivning bør forbedres. I hvert fald om morgenen, fordi rigtig mange mennesker bliver tilsagt mellem otte og ti. [Ventetid]	Virkelig godt
3	Altid venlig og imødekommende personale. Man føler sig godt tilpas, når man er i ambulatoriet. [Relationer til personale]	Godt
5	Jeg var muligvis lidt uheldig at komme på toilettet efter (mave)syge mennesker, og det kan selv det bedste rengøringspersonale jo ikke forhindre. Alt i alt meget imponeret. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	De burde flytte deres fjernsyn. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

ID	Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
1	Ingen kommentarer.	Godt
5	Jeg blev altid taget imod af et venligt og smilende personale. Det var positivt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Den fine information og omsorg gav følelsen af stor tryghed. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Venteværelset er temmelig kedeligt. Der kunne evt. være bedre møbler, udsmykning og læsestof (andet end ugeblade). Bedre mulighed for lidt forplejning og evt. mulighed for radio/tv. [Fysiske rammer]	Godt
9	Minus. Veltillavet, velanrettet og velsmagende måltider samt mellemmåltider. [Pleje]	Virkelig godt
10	Savnede en mere præcis formulering om mit hjerteproblem, og om hvilke konsekvenser det kunne få. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
14	Jeg er generelt meget tilfreds, men den sidste samtale, jeg havde på afdelingen med en læge, virkede blot som en ekspeditionssag. Det har desværre sat sig som en uforglemmelig oplevelse. Det var i hvert fald ikke mig, der var centrum (sådan føltes det). Samtalen var blottet for følelser og interesse. Alle andre besøg på ambulatoriet har været rigtig gode. [Relationer til personale]	Godt

ID	Kommentarer - B-Forskning	Samlet indtryk
1	Jeg har kun en enkelt bemærkning om forhold, der kan forbedres: Skift af telefonnummer undervejs i forløbet. Af det tidligere materiale fremgik et nummer, men når man ringede på nummeret, var der ingen informationer om, at nummeret var skiftet. Det fandt jeg tilfældigt ud af. Det var et langt, besværligt forløb, og det ville have været katastrofalt, hvis jeg havde haft behov for akut hjælp. [Kommunikation og information]	Godt

ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
2	Alt for lidt venteplads. Svært for ældre at overskue egen skanning. Gør flere utrygge ved ankomst! Ellers stor ros til afdelingen. [Fysiske rammer]	Godt
5	Vi har været hos jer med vores [børn] to gange, og begge gange er vi blevet mødt af den samme smilende og søde sygeplejerske (tror vi hun er?!). Og selvom vi kom ti minutter før tid,	Virkelig godt

	nåede vi kun lige at melde vores ankomst, før hun var der, og førte os ind i undersøgelsesrummet, hvor vi kunne vente på læge NN. Fantastisk service, specielt når vi kommer med små børn. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
9	Der mangler stole, da de fleste har en pårørende med. [Fysiske rammer]	Godt
11	Da jeg kører med invalideparkeringskort kunne jeg ønske to invalidepladser mere i ambulatoriets nærhed. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Mindre ventetid. Er dog godt klar over, at der kan være akutte tilfælde. [Ventetid]	Godt
18	Jeg har været tryk ved den lægelige behandling, men har oplevet fejl, forvirring og rod, der efterfølgende må give ekstra ventetider. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
19	Meget tilfreds med denne mulighed for check af langtidsvirkninger efter blodpropper!	Virkelig godt
20	Venteområde for småt og ligger direkte i forbindelse med et gangareal. Har været til kontrol hvert andet år [i mange år]. Hver gang meget venligt og kompetent personale. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
25	God planlægning fra personalets side. Jeg tænkte, at venteværelset var lille. [Kvalitet i behandling]	Godt
28	Jeg ved godt, hvad I har gjort for mig. Det er helt ubeskriveligt. De sidste 20 år har været de bedste i mit liv. Jeg er stadig [arbejdende] og går hjemmefra hver dag med nitro i den ene hånd og madkassen i den anden. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
29	Et mere spændende venteværelse. Måske nogle blade til unge mennesker. [Fysiske rammer]	Godt
32	Der er ikke meget plads i venterummene. Mange besøgene på én gang. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
33	Lægen have bedre tid til at høre, hvad patienten siger.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Venligt personale. Ingen ventetid overhovedet. [Ventetid]	Virkelig godt
2	Meget positiv og imødekommende stemning. [Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Jeg er kommet til regelmæssige checks på ambulatorium B [i flere år] og har været MEGET TILFREDS i det store og hele. NB! Nok mest fordi SAMME læge NN og OFTEST SAMME sygeplejerske NN altid har mødt mig med VENLIGHED OG OMHU. Derimod er jeg ikke helt glad for den "orientering", jeg fik efter to specielle undersøgelser [] efter den regelmæssige undersøgelse []. Siden de to specielle undersøgelser, som jeg kun fik korte mundtlige svar på, har der vist sig lidt problemer [], men jeg henvender mig nok snart direkte til ambulatoriet! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
5	Oplevelse var et fagligt kompetent team. Læge og sygeplejerske som arbejdede godt og effektivt sammen under undersøgelse. Men bestemt uden at jeg som patient havde en følelse af, at det bare skulle gå stærkt og så ud af døren med ham patienten igen. Den efterfølgende orientering af undersøgelsens resultat blev givet i en god atmosfære og spørgsmål besvaret, samt en forklaring af, hvad er næste skridt i udredningen af mit sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	De informationer, jeg har fået omkring min sygdom. At det er muligt at komme sig. [Kommunikation og information]	Godt

✎ 9	Meget positiv atmosfære.	Godt
✎ 15	Jeg er faktisk rigtigt godt tilfreds med mine behandlinger på Skejby Sygehus og dermed også i [en anden afdeling] og ambulatoriet :-)	Virkelig godt
✎ 16	Bedre venteværelse med f.eks. flere blade/aviser. Måske information om kost/motion osv. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 17	Meget godt.	Virkelig godt
✎ 18	Hvis der sker fejl undervejs, så stå ved det. Undlad bortforklaringer eller "smarte forklaringer", hvis noget undervejs er gået skævt. Ej relevant (tror jeg) for ambulatoriet, men relevant for sekretariatet (vil jeg mene). Men jeg er taknemmelig over at kunne blive udredt/behandlet. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 19	Alt ok.	Godt
✎ 21	Jeg deltog i en undersøgelse, der er startet af et andet hospital. Det er nok derfor, jeg savner opfølgende information! [Kommunikation og information]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Blive bedre til at lytte til, om patienten er utryk ved, om der kunne være andet, der påvirker situationen. Jeg havde i hvert fald en følelse af, at der var andre ting, der spillede ind. Det viste sig, at jeg havde en infektion [], som jeg efterfølgende var indlagt og fik antibiotika for. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 2	Fint at blive mødt med deres åbenhed og hjælpsomhed. Gode oplevelser alt i alt, og lokalerne bliver bedre på Skejby! [Relationer til personale]	Godt
✎ 6	Jeg har intet at klage over. Alle er søde, hjælpsomme og venlige. Man glæder sig nærmest til at komme igen :) [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 7	Fint med mig.	Virkelig godt
✎ 8	For dårlige parkeringsforhold. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 14	Mere frisk luft i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt





## Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

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

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.

---

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

