

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

GERIATRISK AFD. G

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	130
Besvarelser fra afdelingens patienter:	57
Afdelingens svarprocent:	44%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

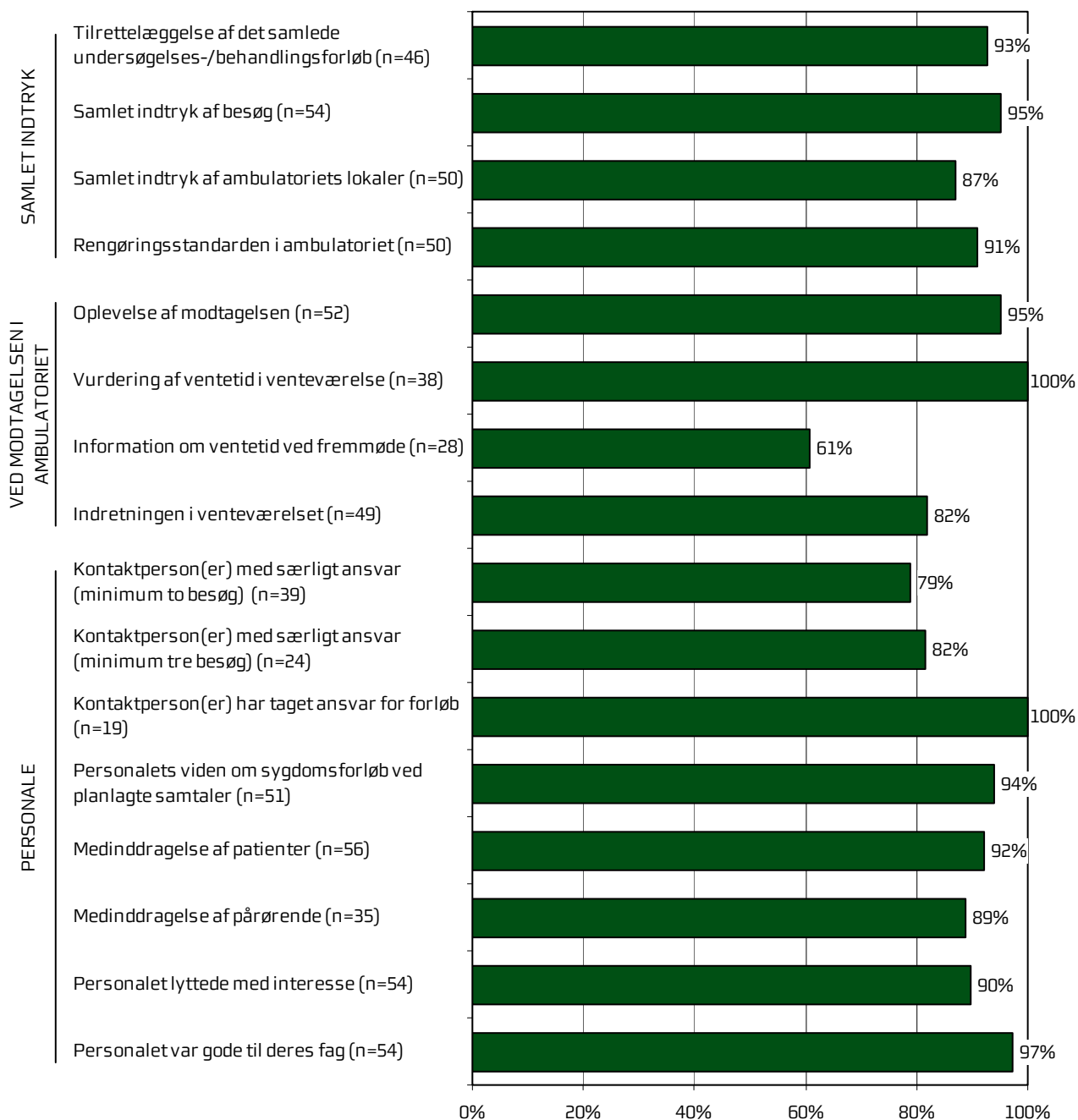
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

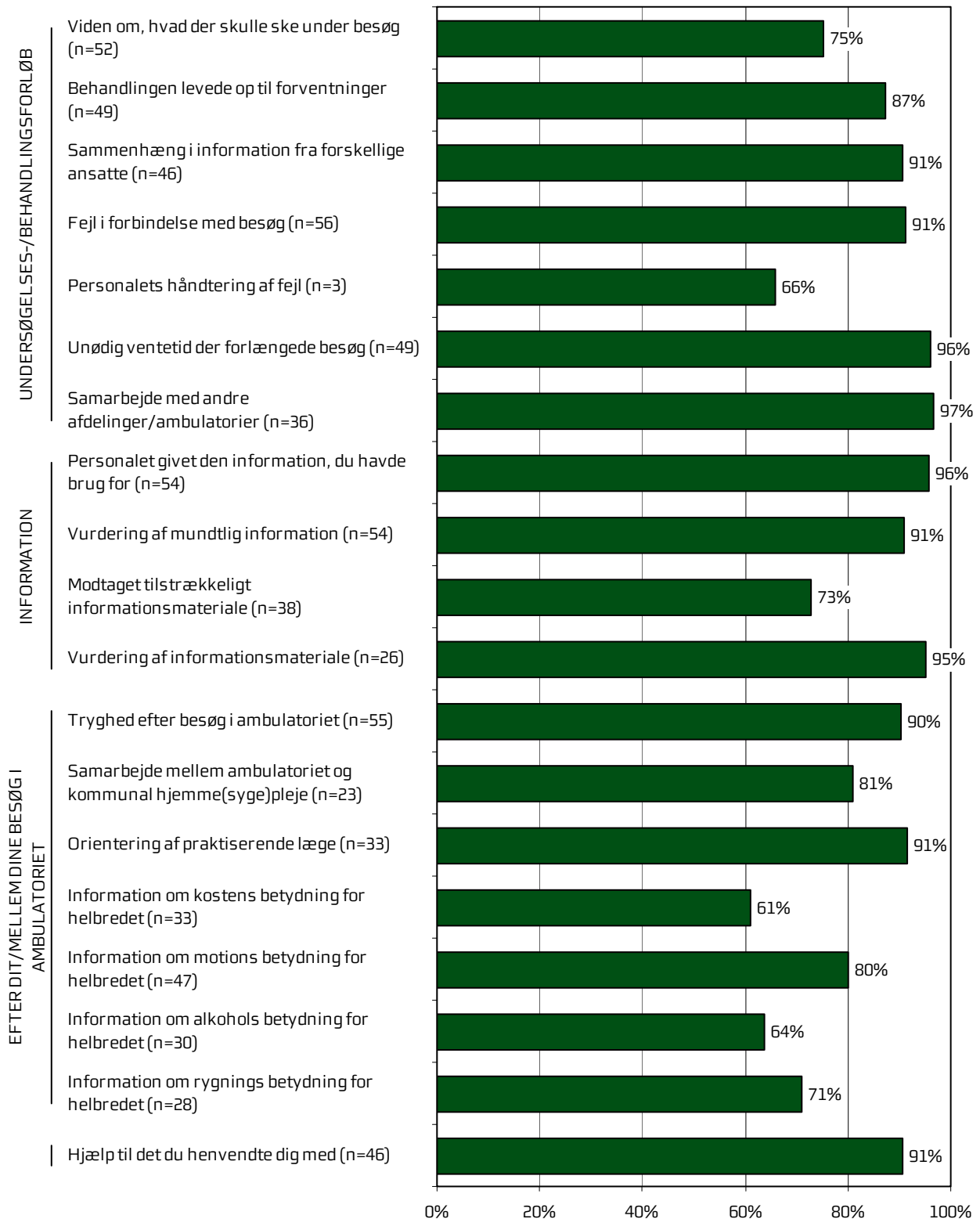
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Geriatrisk Afd. G

2011-tallet er for: Geriatrisk Afdeling G

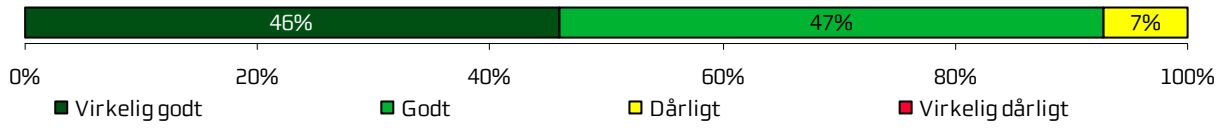
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

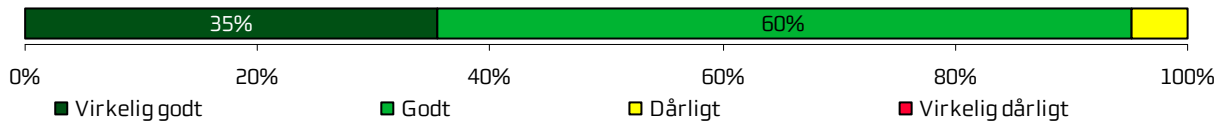
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

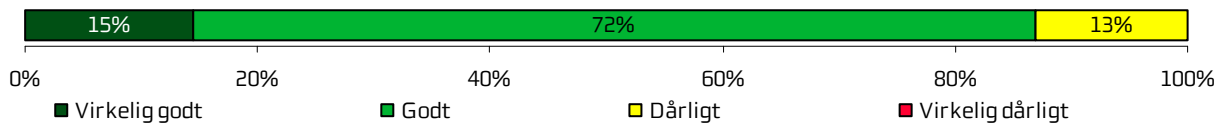
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=46)



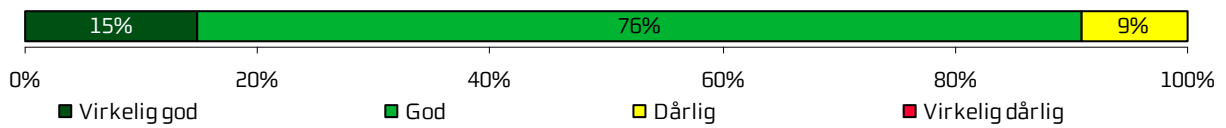
Samlet indtryk af besøg (n=54)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=50)



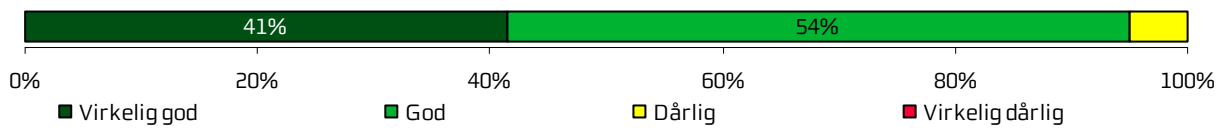
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=50)



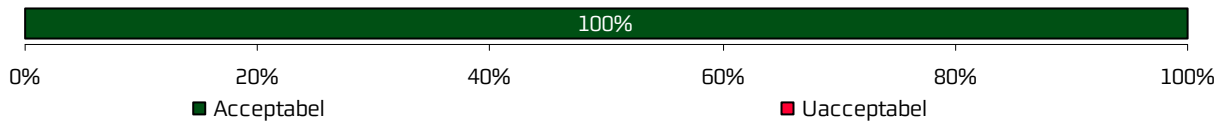
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	97 %	97 %	99 %	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	100 %	100 %	99 %	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	93 %	95 %	98 % *	79 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	91 %	96 %	99 %	100 % *	95 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

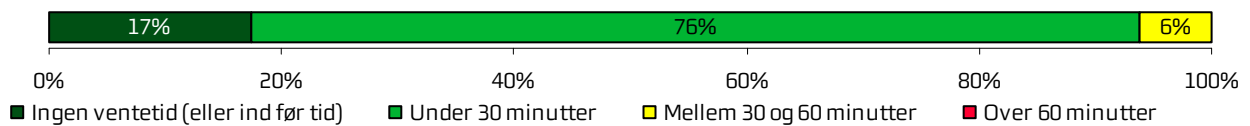
Oplevelse af modtagelsen (n=52)



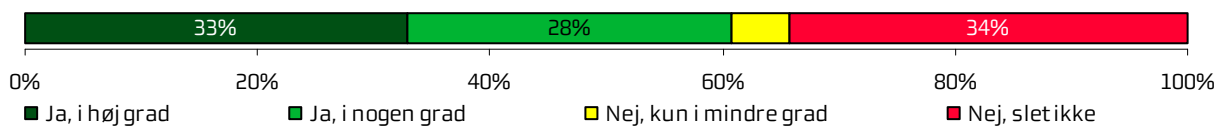
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=38)



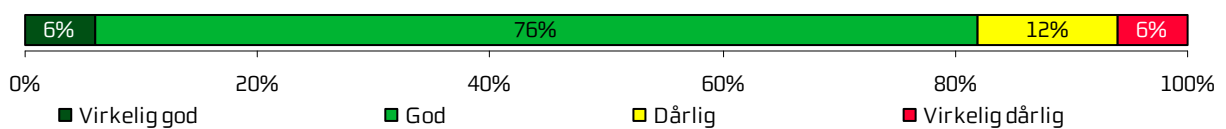
Længde af ventetid i venteværelse (n=35)



Information om ventetid ved fremmøde (n=28)



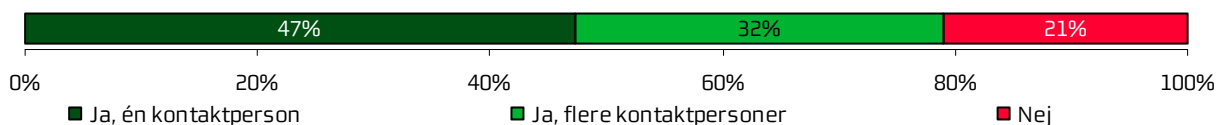
Indretningen i venteværelset (n=49)



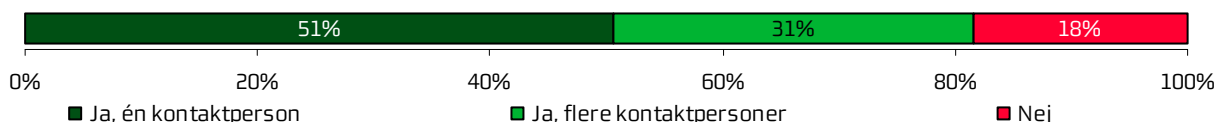
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	99 %	100 %	99 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	100 %	100 %	98 %	96 % *	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	61 %	79 %	77 %	58 %	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	93 %	92 %	91 %	63 % *	80 % *

Personale

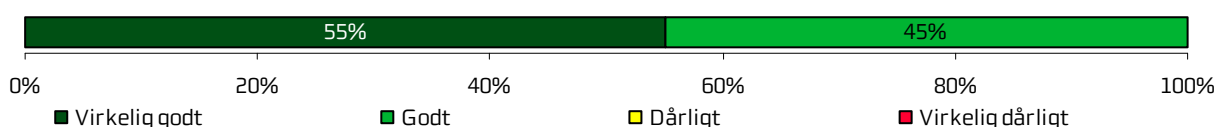
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=39)



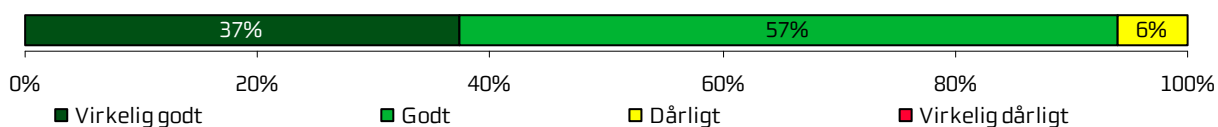
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=24)



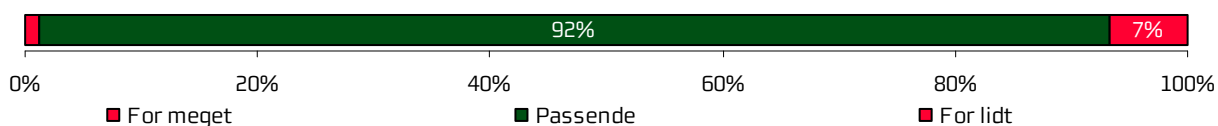
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=19)



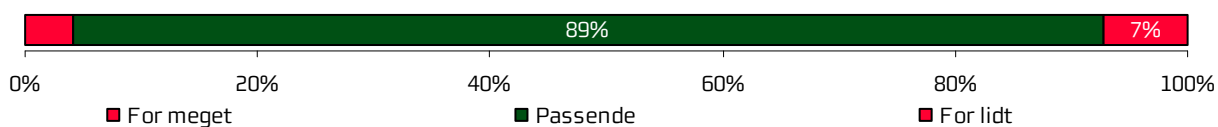
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=51)



Medinddragelse af patienter (n=56)



Medinddragelse af pårørende (n=35)



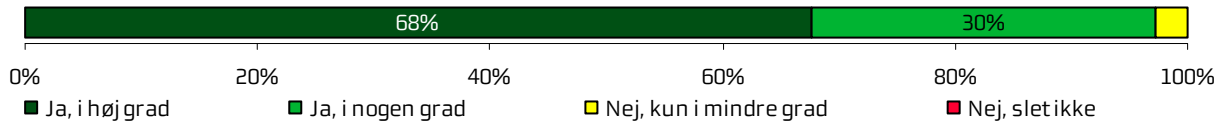
Personalet lyttede med interesse (n=54)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	79 %	88 %	89 %	87 %	66 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	81 %	87 %	92 %	70 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	100 % *	95 %	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	95 %	91 %	96 %	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	96 %	87 %	95 %	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90 %	100 % *	98 %	98 %	92 %	96 %

Personale (fortsat)

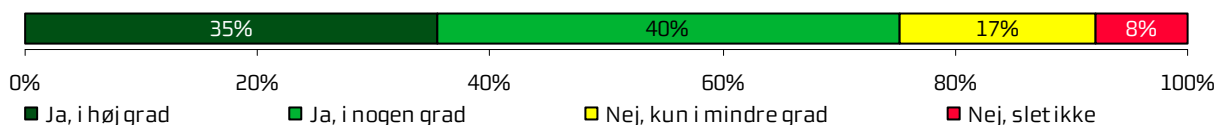
Personalet var gode til deres fag (n=54)



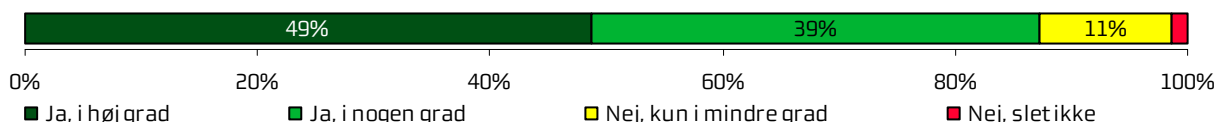
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	100 %	98 %	99 %	95 %	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

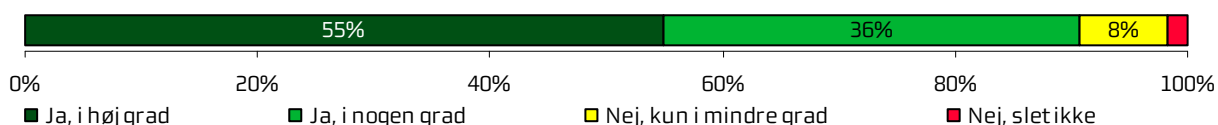
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=52)



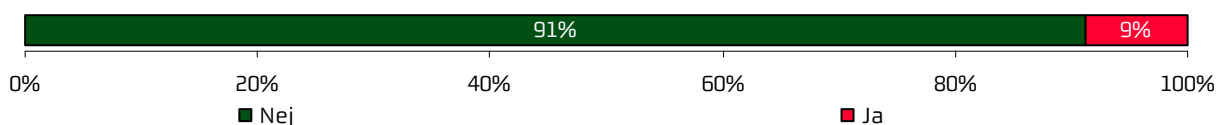
Behandlingen levede op til forventninger (n=49)



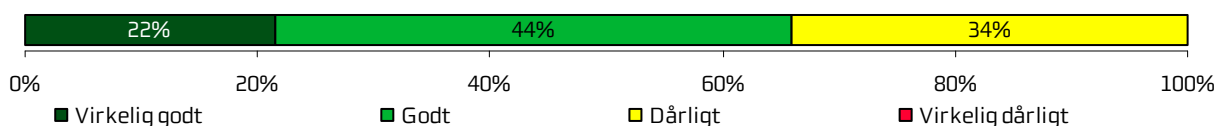
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=46)



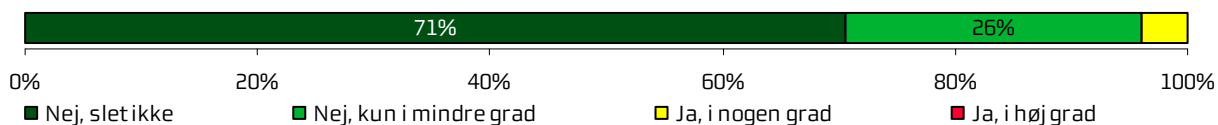
Fejl i forbindelse med besøg (n=56)



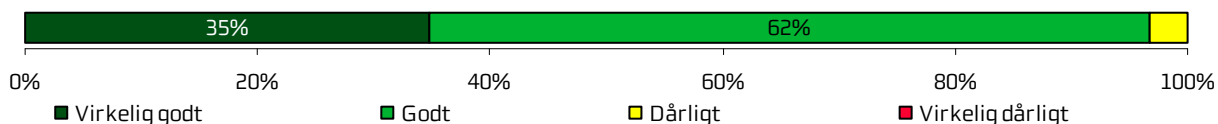
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=49)



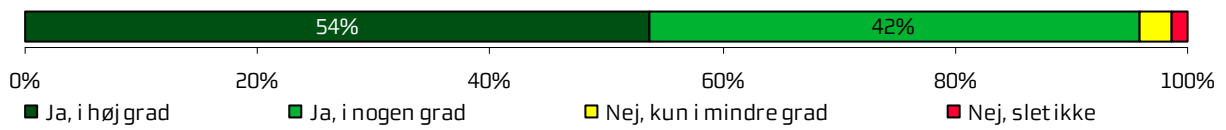
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=36)



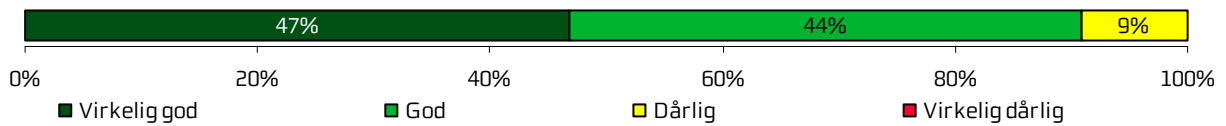
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	75 %	79 %	80 %	97 % *	82 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	100 % *	97 %	98 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	100 %	91 %	96 %	88 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	99 %	97 %	97 %	88 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	66 %	0 % *	100 % *	86 % *	44 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	96 %	92 %	95 %	92 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	100 %	96 %	96 %	89 % *	93 % *

Information

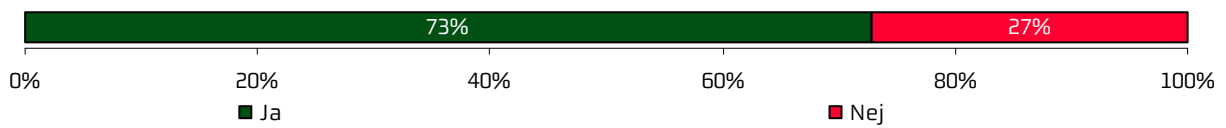
Personalet givet den information, du havde brug for (n=54)



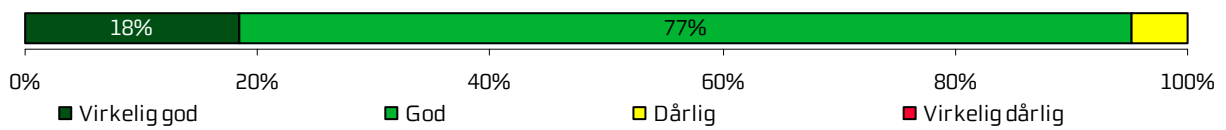
Vurdering af mundtlig information (n=54)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=38)



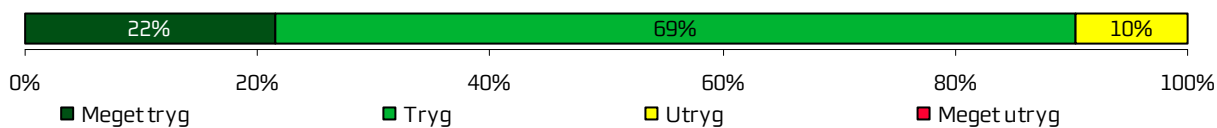
Vurdering af informationsmateriale (n=26)



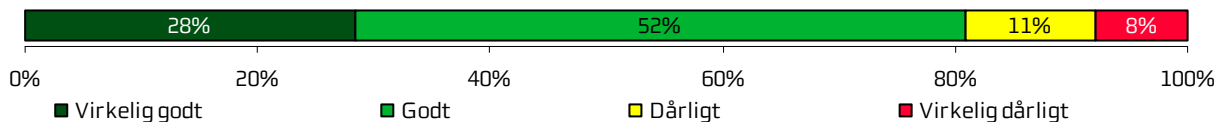
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	97 %	94 %	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	98 %	97 %	99 %	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	91 % *	69 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	96 %	88 %	92 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

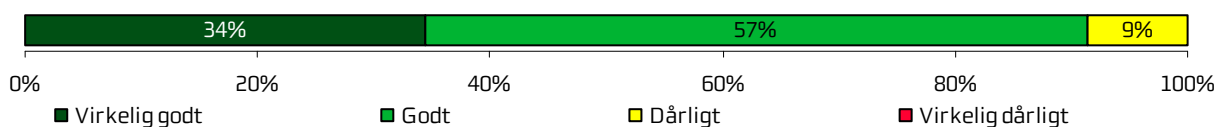
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=55)



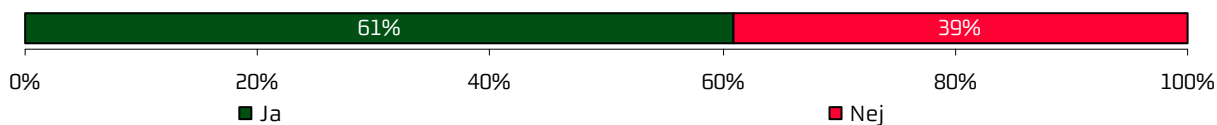
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=23)



Orientering af praktiserende læge (n=33)



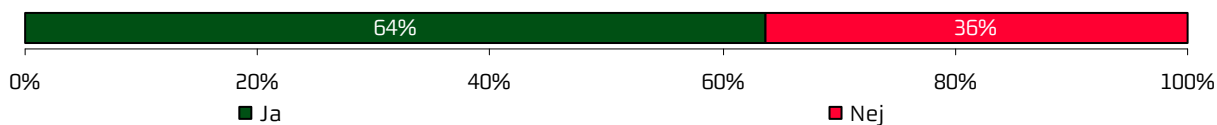
Information om kostens betydning for helbredet (n=33)



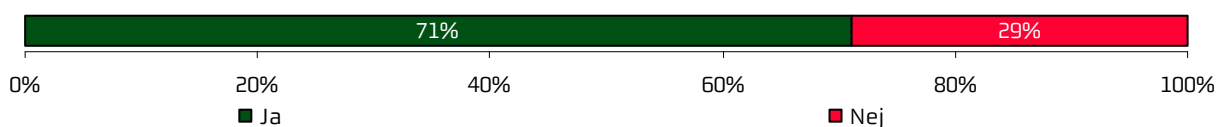
Information om motions betydning for helbredet (n=47)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=30)



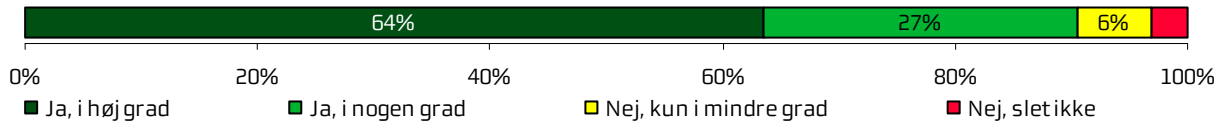
Information om rygningens betydning for helbredet (n=28)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	98 %	94 %	96 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	85 %	92 %	95 % *	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	94 %	92 %	94 %	76 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	61 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	80 %	-	-	83 %	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	64 %	-	-	74 %	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	71 %	-	-	82 %	42 % *	65 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=46)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	91 %	97 %	96 %	98 %	91 %	95 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 1111111111

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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. 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	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja		Nej		
		<input type="checkbox"/>		<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Løbet.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 44 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	44%	100%
Køn		
Mand	25%	27%
Kvinde	75%	73%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	49%	40%
80 år eller derover	51%	60%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	57		100%	
Køn				
Mand	14		25%	
Kvinde	43		75%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	0		0%	
20-39 år	0		0%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	28		49%	
80 år eller derover	29		51%	
Skema udfyldt af				
Patienten	47		89%	
Pårørende	6		11%	
Modersmål				
Dansk	57		100%	
Ikke dansk	0		0%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5		9%	
GOF og Faldklinikken	34		60%	
Akutteamet	18		32%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	47	7	0	46	7
Køn						
Mand	47	41	12	0	12	1
Kvinde	45	49	5	0	34	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	52	38	10	0	21	6
80 år eller derover	41	55	4	0	25	1
Skema udfyldt af						
Patienten	45	48	7	0	37	7
Pårørende	60	40	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	46	47	7	0	46	7
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1
GOF og Faldklinikken	30	67	4	0	27	4
Akutteamet	56	38	6	0	16	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	60	5	0	54
Køn					
Mand	58	42	0	0	13
Kvinde	27	66	7	0	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	43	52	5	0	27
80 år eller derover	28	68	4	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	36	58	6	0	45
Pårørende	45	55	0	0	6
Modersmål					
Dansk	35	60	5	0	54
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
GOF og Faldklinikken	30	70	0	0	33
Akutteamet	44	50	6	0	18

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	72	13	0	50
Køn					
Mand	37	63	0	0	13
Kvinde	6	76	18	0	37
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	11	73	16	0	27
80 år eller derover	19	71	10	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	13	73	14	0	42
Pårørende	33	67	0	0	5
Modersmål					
Dansk	15	72	13	0	50
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
GOF og Faldklinikken	20	63	17	0	30
Akutteamet	12	76	12	0	17

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	15	76	9	0	50
Køn					
Mand	35	65	0	0	12
Kvinde	8	80	12	0	38
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	19	69	12	0	27
80 år eller derover	10	85	5	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	13	76	11	0	42
Pårørende	33	67	0	0	5
Modersmål					
Dansk	15	76	9	0	50
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
GOF og Faldklinikken	19	77	3	0	31
Akutteamet	13	81	6	0	16

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	54	5	0	52
Køn					
Mand	46	44	10	0	13
Kvinde	40	57	3	0	39
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	48	47	5	0	27
80 år eller derover	34	61	4	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	44	50	6	0	43
Pårørende	45	55	0	0	6
Modersmål					
Dansk	41	54	5	0	52
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
GOF og Faldklinikken	53	47	0	0	30
Akutteamet	39	56	6	0	18

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	100	0	38	18
Køn				
Mand	100	0	11	3
Kvinde	100	0	27	15
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	100	0	18	9
80 år eller derover	100	0	20	9
Skema udfyldt af				
Patienten	100	0	32	14
Pårørende	-	-	4	2
Modersmål				
Dansk	100	0	38	18
Ikke dansk	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	1
GOF og Faldklinikken	100	0	21	12
Akutteamet	100	0	13	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	17	76	6	0	35	1
Køn						
Mand	23	71	6	0	10	0
Kvinde	15	79	6	0	25	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	18	82	0	0	17	1
80 år eller derover	17	70	13	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	71	7	0	30	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	17	76	6	0	35	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
GOF og Faldklinikken	21	74	5	0	19	1
Akutteamet	0	92	8	0	12	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	33	28	5	34	28	9
Køn						
Mand	36	26	0	39	10	0
Kvinde	31	29	8	31	18	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	45	15	10	30	12	6
80 år eller derover	21	40	0	38	16	3
Skema udfyldt af						
Patienten	40	30	7	23	22	9
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	33	28	5	34	28	9
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2
GOF og Faldklinikken	43	43	0	14	14	7
Akutteamet	25	17	8	50	12	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	76	12	6	49	4
Køn						
Mand	11	89	0	0	13	1
Kvinde	4	71	17	8	36	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	8	70	11	11	26	2
80 år eller derover	3	83	13	0	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	6	74	15	6	41	4
Pårørende	11	89	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	6	76	12	6	49	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2
GOF og Faldklinikken	13	68	13	6	31	1
Akutteamet	0	81	13	6	16	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	47	32	21	39
Køn				
Mand	50	21	29	10
Kvinde	46	36	18	29
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	49	21	31	20
80 år eller derover	46	44	11	19
Skema udfyldt af				
Patienten	40	38	22	32
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	47	32	21	39
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3
GOF og Faldklinikken	54	42	4	26
Akutteamet	50	10	40	10

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	51	31	18	24
Køn				
Mand	50	17	34	5
Kvinde	51	35	14	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	60	15	25	13
80 år eller derover	36	55	9	11
Skema udfyldt af				
Patienten	47	33	20	22
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	51	31	18	24
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
GOF og Faldklinikken	60	35	5	20
Akutteamet	-	-	-	3

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	19	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	56	44	0	0	15	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	64	36	0	0	10	1
80 år eller derover	44	56	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	47	0	0	18	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	55	45	0	0	19	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
GOF og Faldklinikken	50	50	0	0	18	0
Akutteamet	-	-	-	-	1	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	57	6	0	51	6
Køn						
Mand	48	42	9	0	12	2
Kvinde	34	61	5	0	39	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	48	52	0	0	23	5
80 år eller derover	28	61	11	0	28	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	56	8	0	42	5
Pårørende	45	55	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	37	57	6	0	51	6
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1
GOF og Faldklinikken	44	53	3	0	32	2
Akutteamet	33	67	0	0	15	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	7	56
Køn				
Mand	5	85	10	14
Kvinde	0	94	6	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	3	88	9	28
80 år eller derover	0	96	4	28
Skema udfyldt af				
Patienten	2	93	5	47
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	1	92	7	56
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	60	40	5
GOF og Faldklinikken	3	97	0	33
Akutteamet	0	94	6	18

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	4	89	7	35	20
Køn					
Mand	0	86	14	9	4
Kvinde	6	90	4	26	16
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	0	84	16	16	12
80 år eller derover	7	93	0	19	8
Skema udfyldt af					
Patienten	0	95	5	26	19
Pårørende	18	82	0	6	0
Modersmål					
Dansk	4	89	7	35	20
Ikke dansk	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	1
GOF og Faldklinikken	0	100	0	19	14
Akutteamet	8	85	8	13	5

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	56	34	8	2	54	1
Køn						
Mand	43	46	11	0	13	0
Kvinde	60	29	7	3	41	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	56	30	15	0	25	1
80 år eller derover	56	37	3	4	29	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	39	7	3	45	0
Pårørende	82	18	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	56	34	8	2	54	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
GOF og Faldklinikken	73	21	6	0	33	1
Akutteamet	41	47	12	0	17	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	30	3	0	54	1
Køn						
Mand	44	56	0	0	14	0
Kvinde	77	19	4	0	40	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	57	38	5	0	27	0
80 år eller derover	79	21	0	0	27	1
Skema udfyldt af						
Patienten	63	34	3	0	45	1
Pårørende	100	0	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	68	30	3	0	54	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1
GOF og Faldklinikken	82	18	0	0	34	0
Akutteamet	56	39	6	0	18	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	40	17	8	52	3
Køn						
Mand	32	57	11	0	13	1
Kvinde	36	34	19	11	39	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	39	42	17	3	26	2
80 år eller derover	32	38	17	13	26	1
Skema udfyldt af						
Patienten	31	40	22	8	43	3
Pårørende	45	55	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	35	40	17	8	52	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1
GOF og Faldklinikken	34	41	19	6	32	1
Akutteamet	41	35	18	6	17	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	39	11	1	49	5
Køn						
Mand	54	46	0	0	13	0
Kvinde	47	36	15	2	36	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	61	28	8	3	26	1
80 år eller derover	35	51	14	0	23	4
Skema udfyldt af						
Patienten	48	36	14	2	41	4
Pårørende	64	36	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	49	39	11	1	49	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
GOF og Faldklinikken	52	38	7	3	29	5
Akutteamet	53	35	12	0	17	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	36	8	2	46	6
Køn						
Mand	40	60	0	0	11	1
Kvinde	60	28	10	2	35	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	53	37	7	3	23	4
80 år eller derover	56	35	8	0	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	49	39	10	2	38	5
Pårørende	100	0	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	55	36	8	2	46	6
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
GOF og Faldklinikken	55	39	3	3	31	2
Akutteamet	62	31	8	0	13	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	91	9	56
Køn			
Mand	95	5	13
Kvinde	90	10	43
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	85	15	28
80 år eller derover	97	3	28
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	46
Pårørende	100	0	6
Modersmål			
Dansk	91	9	56
Ikke dansk	-	-	0
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5
GOF og Faldklinikken	97	3	34
Akutteamet	88	12	17

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	-	-	-	-	3	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
GOF og Faldklinikken	-	-	-	-	1	0
Akutteamet	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	26	4	0	49	3
Køn						
Mand	59	27	14	0	13	0
Kvinde	75	25	0	0	36	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	68	32	0	0	26	2
80 år eller derover	73	18	8	0	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	5	0	40	3
Pårørende	100	0	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	71	26	4	0	49	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2
GOF og Faldklinikken	81	16	3	0	32	0
Akutteamet	67	33	0	0	15	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	62	3	0	36	5
Køn						
Mand	42	58	0	0	9	0
Kvinde	32	63	4	0	27	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	51	43	6	0	20	2
80 år eller derover	16	84	0	0	16	3
Skema udfyldt af						
Patienten	39	57	4	0	29	4
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	35	62	3	0	36	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
GOF og Faldklinikken	30	70	0	0	23	4
Akutteamet	40	60	0	0	10	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	54	42	3	1	54
Køn					
Mand	25	75	0	0	13
Kvinde	64	31	4	2	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	57	38	5	0	28
80 år eller derover	50	47	0	3	26
Skema udfyldt af					
Patienten	52	42	4	2	44
Pårørende	64	36	0	0	6
Modersmål					
Dansk	54	42	3	1	54
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5
GOF og Faldklinikken	56	41	0	3	32
Akutteamet	59	35	6	0	17

Tabel 32. 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	47	44	9	0	54
Køn					
Mand	22	68	11	0	13
Kvinde	56	36	8	0	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	44	45	11	0	28
80 år eller derover	50	42	7	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	49	39	12	0	44
Pårørende	45	55	0	0	6
Modersmål					
Dansk	47	44	9	0	54
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5
GOF og Faldklinikken	45	52	3	0	33
Akutteamet	50	38	13	0	16

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	73	27	38	11
Køn				
Mand	69	31	10	1
Kvinde	74	26	28	10
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	63	37	20	6
80 år eller derover	85	15	18	5
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	33	8
Pårørende	-	-	4	1
Modersmål				
Dansk	73	27	38	11
Ikke dansk	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	2
GOF og Faldklinikken	84	16	25	6
Akutteamet	64	36	11	3

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	77	5	0	26	7
Køn						
Mand	28	72	0	0	6	2
Kvinde	16	78	6	0	20	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	35	65	0	0	12	4
80 år eller derover	5	86	9	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	19	75	6	0	22	6
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	18	77	5	0	26	7
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
GOF og Faldklinikken	32	68	0	0	19	3
Akutteamet	0	100	0	0	5	4

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	22	69	10	0	55
Køn					
Mand	43	48	8	0	13
Kvinde	14	76	10	0	42
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	31	59	10	0	28
80 år eller derover	11	80	9	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	19	71	10	0	46
Pårørende	45	55	0	0	6
Modersmål					
Dansk	22	69	10	0	55
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
GOF og Faldklinikken	24	71	6	0	34
Akutteamet	24	71	6	0	17

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	52	11	8	23	8	22
Køn							
Mand	-	-	-	-	4	5	4
Kvinde	28	48	14	10	19	3	18
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	40	27	21	13	5	5	16
80 år eller derover	25	61	8	6	18	3	6
Skema udfyldt af							
Patienten	17	62	21	0	14	8	22
Pårørende	67	33	0	0	5	0	0
Modersmål							
Dansk	28	52	11	8	23	8	22
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	60	20	20	5	0	0
GOF og Faldklinikken	25	50	17	8	12	5	15
Akutteamet	50	50	0	0	6	3	7

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	34	57	9	0	33	20
Køn						
Mand	27	54	18	0	8	4
Kvinde	37	58	6	0	25	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	54	35	11	0	13	14
80 år eller derover	21	72	7	0	20	6
Skema udfyldt af						
Patienten	35	60	6	0	26	17
Pårørende	45	55	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	34	57	9	0	33	20
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1
GOF og Faldklinikken	22	67	11	0	18	13
Akutteamet	50	42	8	0	12	6

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	61	39	33	23
Køn				
Mand	56	44	10	4
Kvinde	63	37	23	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	69	31	17	11
80 år eller derover	52	48	16	12
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	27	19
Pårørende	78	22	5	1
Modersmål				
Dansk	61	39	33	23
Ikke dansk	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	2
GOF og Faldklinikken	52	48	21	12
Akutteamet	78	22	9	9

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	80	20	47	9
Køn				
Mand	69	31	11	3
Kvinde	84	16	36	6
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	83	17	26	2
80 år eller derover	77	23	21	7
Skema udfyldt af				
Patienten	83	17	39	7
Pårørende	78	22	5	1
Modersmål				
Dansk	80	20	47	9
Ikke dansk	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	1
GOF og Faldklinikken	90	10	31	2
Akutteamet	75	25	12	6

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	30	26
Køn				
Mand	56	44	9	5
Kvinde	67	33	21	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	77	23	20	8
80 år eller derover	42	58	10	18
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	24	22
Pårørende	-	-	4	2
Modersmål				
Dansk	64	36	30	26
Ikke dansk	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	1
GOF og Faldklinikken	80	20	15	18
Akutteamet	64	36	11	7

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	71	29	28	27
Køn				
Mand	61	39	8	6
Kvinde	75	25	20	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	83	17	17	10
80 år eller derover	54	46	11	17
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	24	21
Pårørende	-	-	3	3
Modersmål				
Dansk	71	29	28	27
Ikke dansk	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	1
GOF og Faldklinikken	79	21	14	18
Akutteamet	80	20	10	8

Tabel 42. 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	64	27	6	3	46	6
Køn						
Mand	73	27	0	0	10	3
Kvinde	60	27	8	4	36	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	66	25	9	0	23	4
80 år eller derover	61	29	3	6	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	62	26	8	4	38	6
Pårørende	100	0	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	64	27	6	3	46	6
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1
GOF og Faldklinikken	50	36	7	7	28	4
Akutteamet	81	13	6	0	16	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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

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







GERIATRISK AFD. G**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
	1	Nej.	God
	4	Jeg blev modtaget koldt og ligegyldigt. Sur sygeplejerske, som sad ved en computer.	Dårlig
	ID	Kommentarer - GOF og Faldklinikken	Modtagelsen
	1	Megen venlighed. Gav sig tid til vore samtaler.	Virkelig god
	6	Venlig og oplysende.	Virkelig god
	10	Ok.	Virkelig god
	11	Sød og venlig modtagelse!	Virkelig god
	ID	Kommentarer - Akutteamet	Modtagelsen
	3	Anede ikke, hvor palmerne var.	Dårlig
	5	Ja. Venteværelset, hvis man kan kalde det sådan, var ikke i orden. Det var heller ikke optimalt for personalet, at de skulle frem og tilbage fra undersøgelsesrummet for at modtage patienterne.	God
	7	Der er i NNs tilfælde tale om hjemmebesøg. Det var en god måde for NN, som er dårligt gående på grund af parkinson.	God

GERIATRISK AFD. G**Hvilke(n) fejl oplevede du?**








	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
4	Overfladisk undersøgelse.	Uoplyst
	ID Kommentarer - Akutteamet	Fejlhåndtering
	6 Mine papirer var blevet væk.	Godt

GERIATRISK AFD. G**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**







ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 3	Det giver ingen mening at skulle svare på forløb, som primært har været hjemmebesøg. Samarbejdet med andre afdelinger var prima, MEN med hjemmeplejen / genoptræning elendig.	Uoplyst
 4	Intime behandlingsforløb af [] læge.	Dårligt
ID	Kommentarer - GOF og Faldklinikken	Samlet indtryk
 6	Dygtig, velovervejet, forberedelse.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Akutteamet	Samlet indtryk
 4	Nej.	Godt
 6	For kort tid til undersøgelsen.	Dårligt
 7	Vi havde besøg af en læge og en sygeplejerske. Mange af de svar vi har givet, er ud fra den oplevelse vi havde under lægens og sygeplejerskens besøg her i hjemmet.	Godt

GERIATRISK AFD. G

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

	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	3	Svarer ud fra hjemmebesøg. Har ikke været i ambulatoriet.	Uoplyst
	4	Overlegen læge NN.	Dårligt
	ID	Kommentarer - GOF og Faldklinikken	Samlet indtryk
	4	Jeg fik mundtlige informationer, opringninger om hvordan det gik, og det gjorde mig meget tryk ved behandlingen.	Virkelig godt
	8	Meget informerende og venlig.	Virkelig godt
	9	Ved sygeplejersken fik jeg pjece om øvelser.	Godt
	ID	Kommentarer - Akutteamet	Samlet indtryk
	5	Har kun fået mundtlig information.	Virkelig godt
	7	GOD.	Godt

GERIATRISK AFD. G**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 3	Kun at hjemmeplejen er håbløs både hvad kompetence, logistik og koordinering angår. Trods meget kvalificeret kontakt fra sygehuset.	Uoplyst
ID	Kommentarer - GOF og Faldklinikken	Samlet indtryk
 3	Fik gode oplysninger pr. telefon eller skriftligt.	Godt
 6	Virkelig interesse for mig med opringning nogle dage efter behandling.	Virkelig godt
 7	Jeg har flere gange måttet rykke for konsultation.	Godt
ID	Kommentarer - Akutteamet	Samlet indtryk
 5	Da jeg ikke ved, om min egen læge har fået besked endnu, kan jeg ikke svare på [alle spørgsmål]. Men jeg er sikker på, at alt er ok. Har fået information om, hvordan det skal foregå.	Virkelig godt
 7	Besøget i hjemmet var godt.	Godt

GERIATRISK AFD. G

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Meget fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
4	Jeg savner meget mere hjertelighed []. [Relationer til personale]	Dårligt
ID	Kommentarer - GOF og Faldklinikken	Samlet indtryk
2	Samarbejdet på tværs af faggrænser er imponerende positivt. [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Har været tilknyttet afdelingen ad flere omgange. Har fået virkelig god behandling af læge, sygeplejerske, og fysioterapeut på Geriatrisk Afdeling, Faldklinik. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Søde, venlige, kompetente mennesker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Det hele drejede sig om mig. Gode samtaler om viden siden sidste besøg. Sørgede i god tid for hjemtransport. Et forløb, jeg vil huske for alt det gode. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
7	Venteværelset var en gennemgangssti, ikke megen læsestof. Man kunne få kaffe, men ikke tee. Man fornemmede, at det var et gammelt hospital, der snart skulle nedlægges. Personalets venlighed opvejede det indtryk. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
8	Husk at tage læsestof med til ventetiden.	Virkelig godt
9	Mere læsestof. Vand og saftvand. [Fysiske rammer]	Godt
11	Min forståelse gennem ambulatoriets arbejde for mig virkede særdeles godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Akutteamet	Samlet indtryk
1	Meget tilfreds med, at jeg blev sendt til videre behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Meget godt besøg. Venligt personale, men måtte vente en time på flextaxaen. Men jeg fandt madvognen, så det gik da. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
5	Fik forklaret forløbet særligt godt af lægen, men også sygeplejersken. Særlig glad var jeg for telefonopkaldene hen af vejen. Der blev fortalt om forløbet (hvad der var blevet fundet ud af). Hvad man ikke vidste, fik jeg at vide med disse opkald. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
7	I NN's sag er der tale om, at ambulatoriet og dets personale [var] professionelle i håndteringen af NN's sag. [Kvalitet i behandling]	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 afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

