

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**HÆMATOLOGISK AFD. R
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
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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.....	99
	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:	413
Besvarelser fra afdelingens patienter:	297
Afdelingens svarprocent:	72%

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).

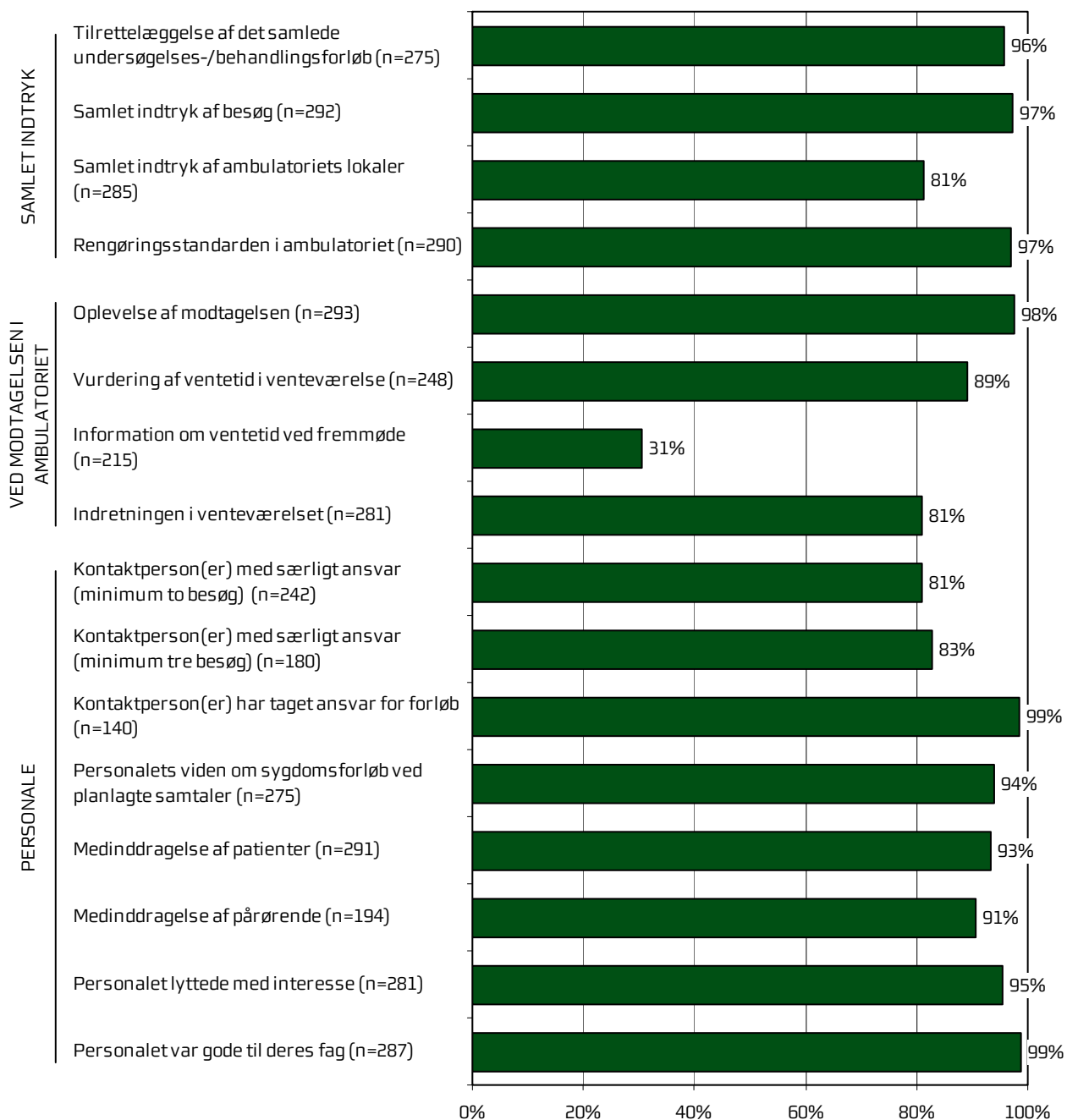
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

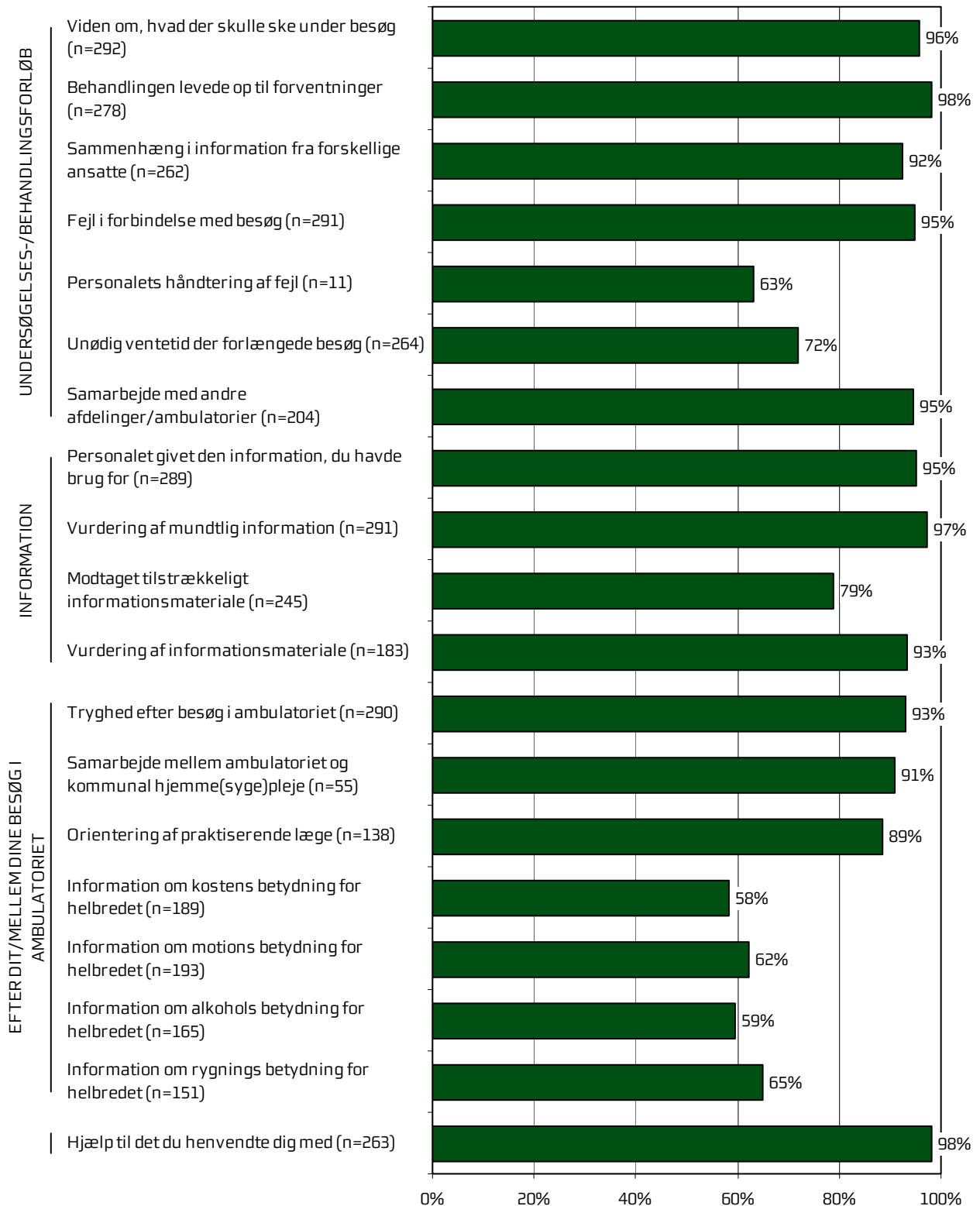
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Hæmatologisk Afdeling R

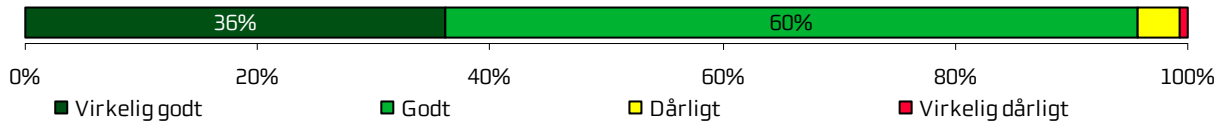
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

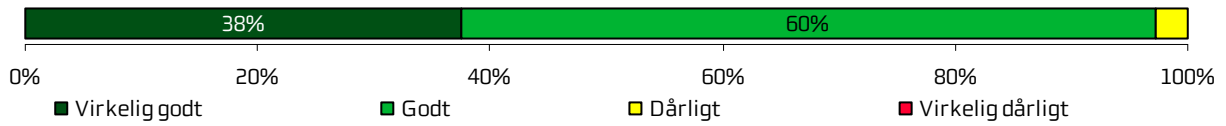
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

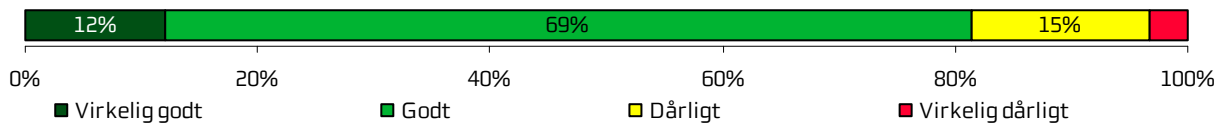
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=275)



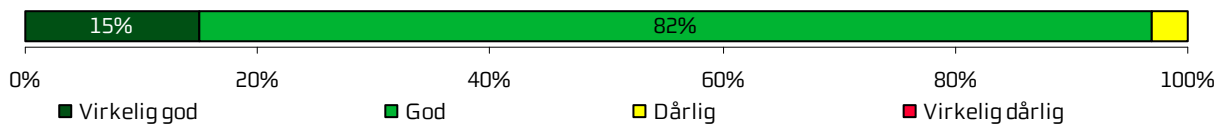
Samlet indtryk af besøg (n=292)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=285)



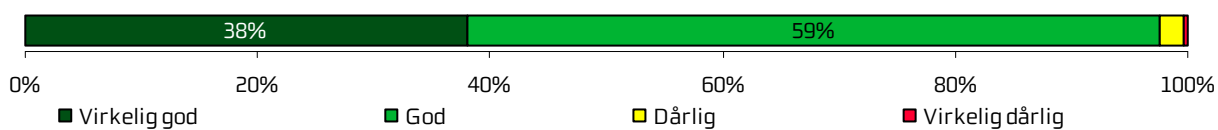
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=290)



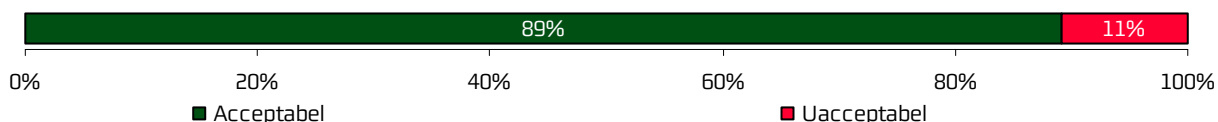
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	99 % *	99 % *	99 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	81 %	78 %	81 %	98 % *	79 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	100 % *	95 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

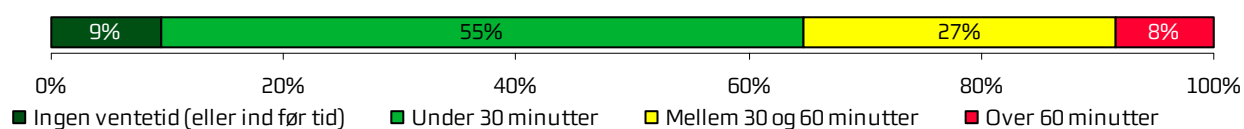
Oplevelse af modtagelsen (n=293)



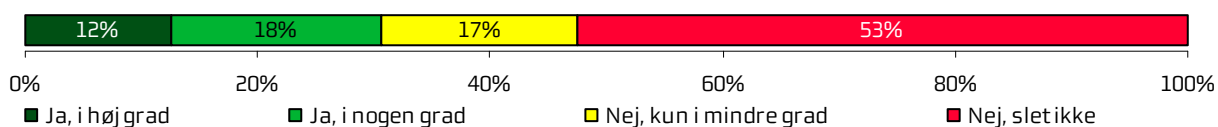
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=248)



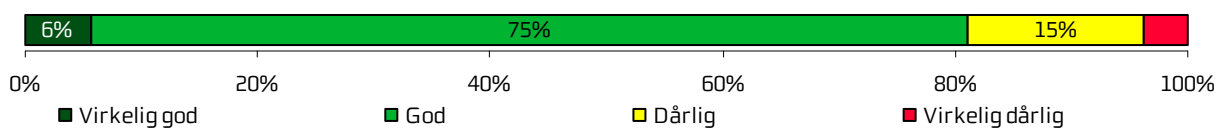
Længde af ventetid i venteværelse (n=236)



Information om ventetid ved fremmøde (n=215)



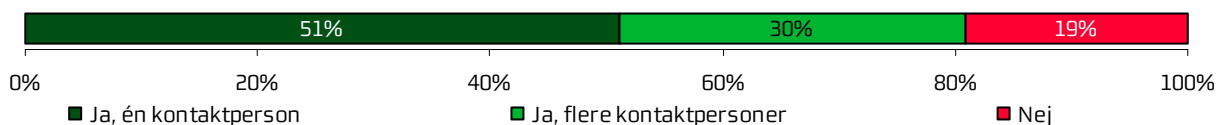
Indretningen i venteværelset (n=281)



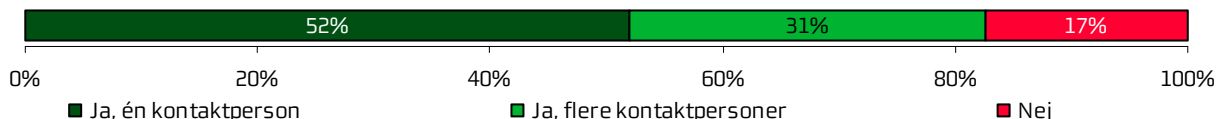
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	90 %	91 %	96 % *	85 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	31 %	28 %	29 %	59 % *	27 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	79 %	80 %	91 % *	63 % *	80 % *

Personale

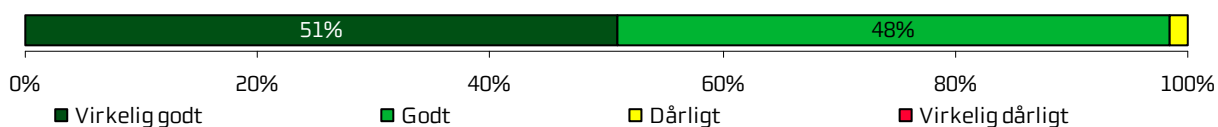
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=242)



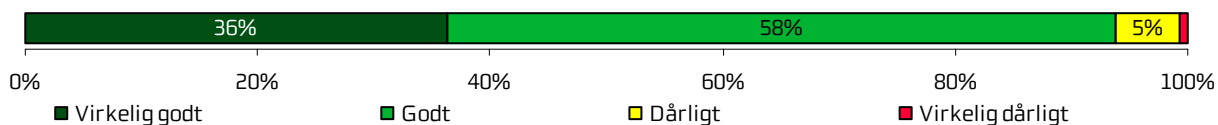
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=180)



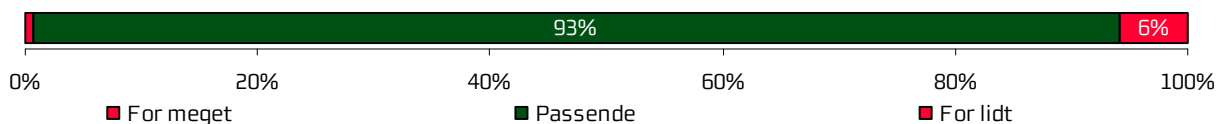
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=140)



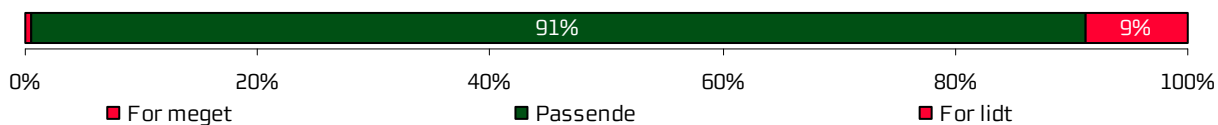
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=275)



Medinddragelse af patienter (n=291)



Medinddragelse af pårørende (n=194)



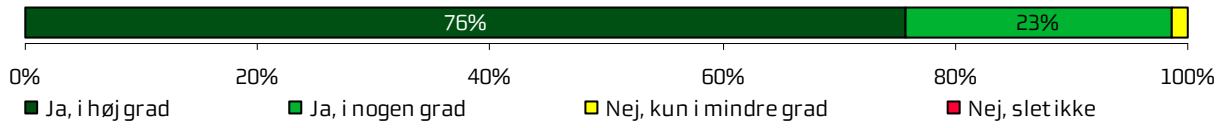
Personalet lyttede med interesse (n=281)



	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)	81 %	81 %	83 %	87 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	85 %	89 %	92 % *	70 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	99 %	96 %	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	94 %	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	97 % *	96 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	95 %	93 %	95 % *	85 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	98 %	98 %	98 % *	92 %	96 % *

Personale (fortsat)

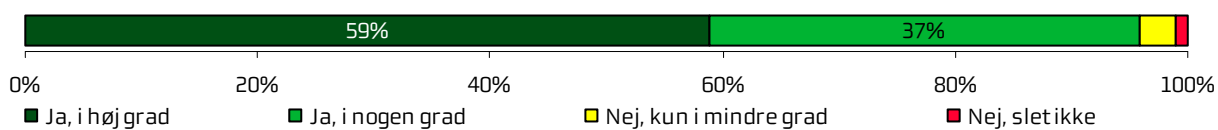
Personalet var gode til deres fag (n=287)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

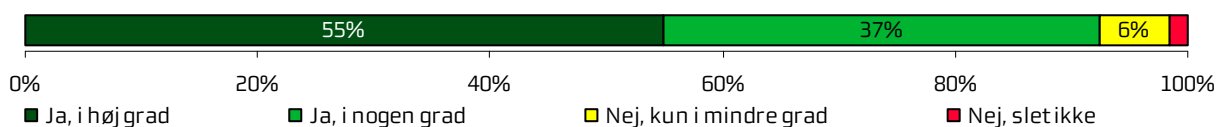
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=292)



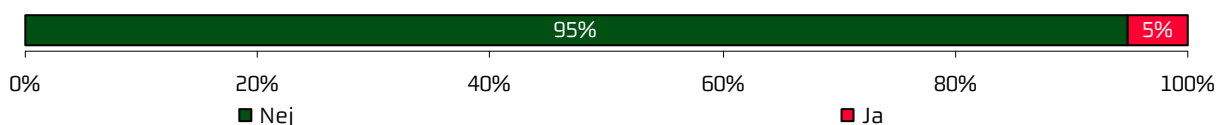
Behandlingen levede op til forventninger (n=278)



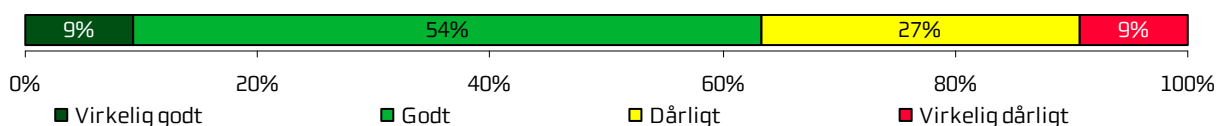
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=262)



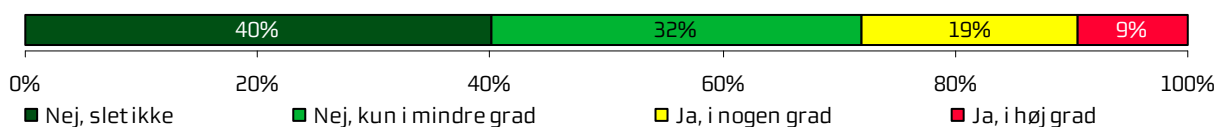
Fejl i forbindelse med besøg (n=291)



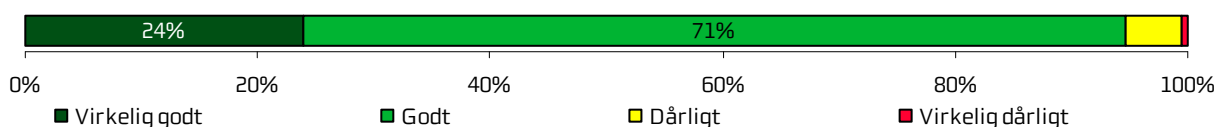
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=264)



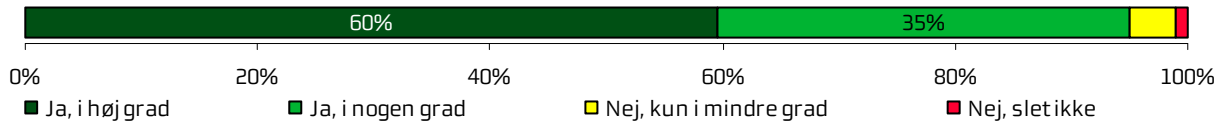
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=204)



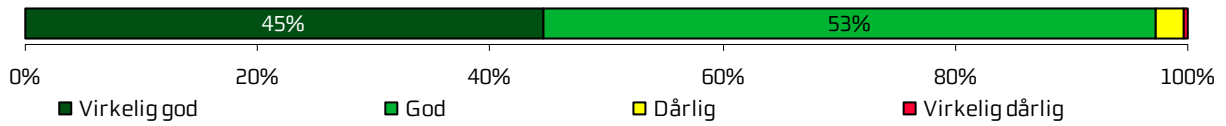
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	95 %	96 %	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	97 %	97 %	97 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	97 % *	96 %	96 % *	88 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	93 %	97 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63 %	70 %	63 %	86 %	44 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	72 %	73 %	79 % *	93 % *	77 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	99 % *	97 %	96 %	89 % *	93 % *

Information

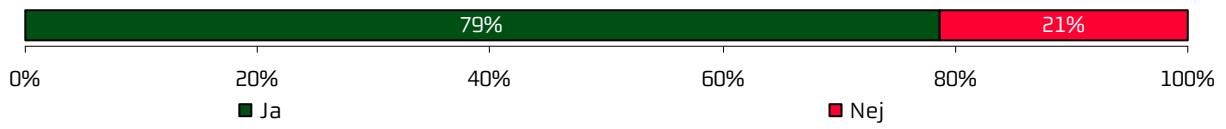
Personalet givet den information, du havde brug for (n=289)



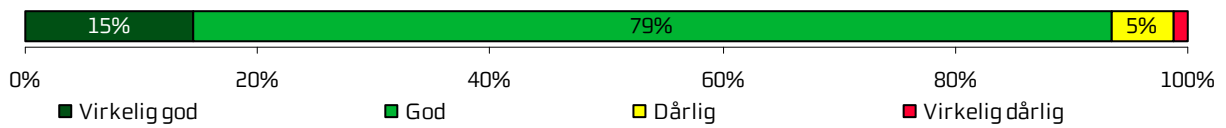
Vurdering af mundtlig information (n=291)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=245)



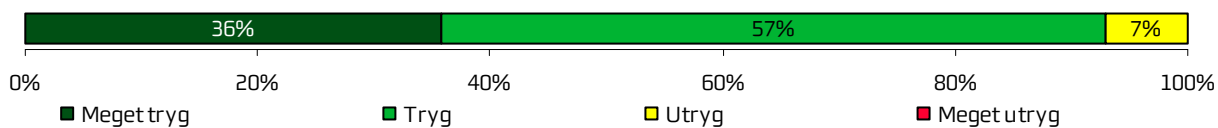
Vurdering af informationsmateriale (n=183)



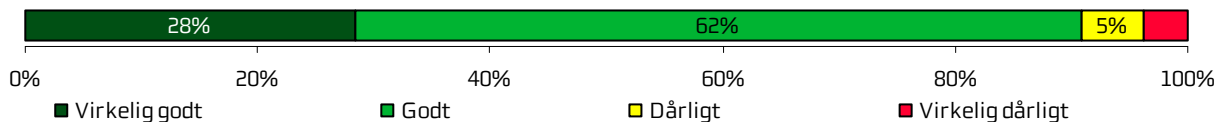
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	98 %	97 %	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	99 %	99 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	79 %	-	-	91 % *	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	96 %	88 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

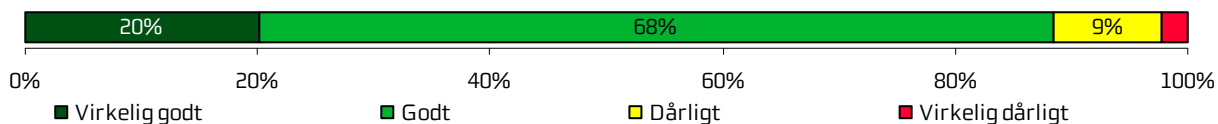
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=290)



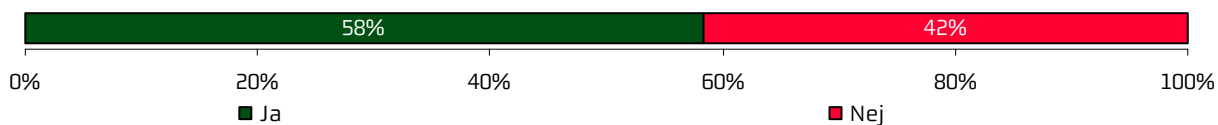
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



Orientering af praktiserende læge (n=138)



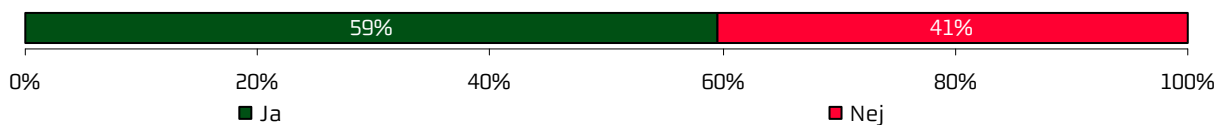
Information om kostens betydning for helbredet (n=189)



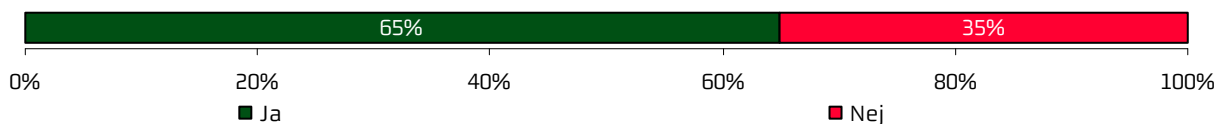
Information om motions betydning for helbredet (n=193)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=165)



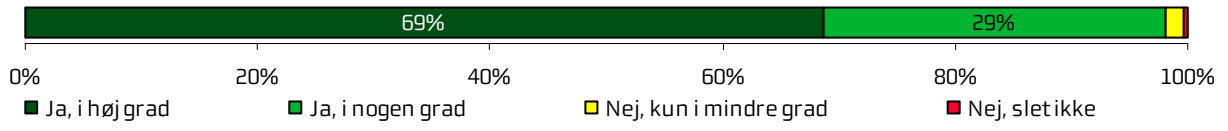
Information om rygningens betydning for helbredet (n=151)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	96 %	97 %	96 %	89 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	89 %	90 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	92 %	94 %	94 %	76 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	58 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	62 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	59 %	-	-	74 % *	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	65 %	-	-	82 % *	42 % *	65 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=263)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	99 %	98 %	97 %	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.: 11111111

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?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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) 72 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	72%	100%
Køn		
Mand	58%	58%
Kvinde	42%	42%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	5%	8%
40-59 år	22%	26%
60-79 år	61%	55%
80 år eller derover	11%	10%

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	297		100%	
Køn				
Mand	171		58%	
Kvinde	126		42%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	1		0%	
20-39 år	14		5%	
40-59 år	66		22%	
60-79 år	182		61%	
80 år eller derover	34		11%	
Skema udfyldt af				
Patienten	282		97%	
Pårørende	8		3%	
Modersmål				
Dansk	287		98%	
Ikke dansk	7		2%	
Afsnitsnavn				
Ramb Hæm. Amb.	248		84%	
R7amb Hæm. Allogen Amb.	18		6%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31		10%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	60	4	1	275	16
Køn						
Mand	39	59	2	1	163	6
Kvinde	33	61	6	0	112	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	17	74	9	0	12	1
40-59 år	37	55	5	3	62	4
60-79 år	39	58	4	0	170	9
80 år eller derover	27	73	0	0	30	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	59	4	1	261	15
Pårørende	43	57	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	36	60	4	1	265	16
Ikke dansk	71	29	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	36	60	3	1	232	12
R7amb Hæm. Allogen Amb.	63	31	6	0	16	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	70	7	0	27	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	38	60	3	0	292
Køn					
Mand	41	58	1	0	169
Kvinde	33	62	5	0	123
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	15	85	0	0	14
40-59 år	41	53	6	0	66
60-79 år	39	59	2	0	178
80 år eller derover	30	70	0	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	3	0	277
Pårørende	38	63	0	0	8
Modersmål					
Dansk	37	60	3	0	282
Ikke dansk	43	57	0	0	7
Afsnitsnavn					
Ramb Hæm. Amb.	38	58	3	0	245
R7amb Hæm. Allogen Amb.	56	44	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	79	0	0	29

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	69	15	3	285
Køn					
Mand	15	71	12	2	165
Kvinde	7	67	21	4	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	6	72	22	0	13
40-59 år	11	60	23	6	65
60-79 år	13	72	12	3	174
80 år eller derover	9	75	16	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	12	69	16	3	270
Pårørende	0	88	13	0	8
Modersmål					
Dansk	12	69	16	3	275
Ikke dansk	14	86	0	0	7
Afsnitsnavn					
Ramb Hæm. Amb.	12	69	15	4	238
R7amb Hæm. Allogen Amb.	28	56	17	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	76	17	0	29

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	82	3	0	290
Køn					
Mand	16	82	2	0	168
Kvinde	14	81	5	0	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	30	70	0	0	14
40-59 år	23	75	2	0	65
60-79 år	12	84	4	0	177
80 år eller derover	9	88	3	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	15	81	3	0	275
Pårørende	13	88	0	0	8
Modersmål					
Dansk	15	82	3	0	280
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Afsnitsnavn					
Ramb Hæm. Amb.	15	82	3	0	243
R7amb Hæm. Allogen Amb.	33	67	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	90	3	0	29

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	59	2	0	293
Køn					
Mand	39	60	1	1	170
Kvinde	37	59	3	0	123
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	30	70	0	0	14
40-59 år	39	56	3	2	65
60-79 år	38	60	2	0	180
80 år eller derover	39	61	0	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	2	0	278
Pårørende	50	50	0	0	8
Modersmål					
Dansk	38	59	2	0	283
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Afsnitsnavn					
Ramb Hæm. Amb.	38	59	2	0	245
R7amb Hæm. Allogen Amb.	50	50	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	30

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	89	11	248	44
Køn				
Mand	91	9	143	27
Kvinde	87	13	105	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	92	8	13	1
40-59 år	88	12	57	8
60-79 år	90	10	150	30
80 år eller derover	89	11	27	5
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	234	43
Pårørende	86	14	7	1
Modersmål				
Dansk	89	11	238	44
Ikke dansk	100	0	7	0
Afsnitsnavn				
Ramb Hæm. Amb.	89	11	208	36
R7amb Hæm. Allogen Amb.	81	19	16	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	24	6

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	55	27	8	236	4
Køn						
Mand	11	57	24	7	137	3
Kvinde	7	52	30	10	99	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	10	36	48	7	11	1
40-59 år	4	60	27	10	56	0
60-79 år	10	56	27	7	142	3
80 år eller derover	19	46	19	15	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	56	27	9	222	4
Pårørende	14	43	29	14	7	0
Modersmål						
Dansk	9	55	27	8	226	4
Ikke dansk	14	71	14	0	7	0
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	10	56	27	8	198	3
R7amb Hæm. Allogen Amb.	0	13	47	40	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	74	17	0	23	1

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	12	18	17	53	215	25
Køn						
Mand	13	24	14	50	124	14
Kvinde	12	11	21	56	91	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	14	16	70	13	0
40-59 år	7	17	11	64	52	4
60-79 år	16	16	18	50	127	18
80 år eller derover	13	32	23	32	22	3
Skema udfyldt af						
Patienten	13	18	17	52	204	23
Pårørende	20	20	20	40	5	2
Modersmål						
Dansk	13	18	17	52	205	25
Ikke dansk	14	29	0	57	7	0
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	12	18	18	52	179	21
R7amb Hæm. Allogen Amb.	13	27	7	53	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	10	14	57	21	3

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	75	15	4	281	5
Køn						
Mand	6	78	14	3	162	4
Kvinde	6	72	17	5	119	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	6	74	15	6	14	0
40-59 år	3	69	22	5	66	0
60-79 år	7	77	13	4	169	5
80 år eller derover	3	84	13	0	31	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	75	15	4	267	5
Pårørende	0	88	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	6	75	15	4	272	5
Ikke dansk	0	86	14	0	7	0
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	6	75	15	3	239	2
R7amb Hæm. Allogen Amb.	6	50	28	17	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	0	24	3

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	51	30	19	242
Køn				
Mand	50	31	19	150
Kvinde	53	28	19	92
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	15	70	15	7
40-59 år	42	33	26	51
60-79 år	57	28	14	154
80 år eller derover	41	24	35	29
Skema udfyldt af				
Patienten	51	30	18	231
Pårørende	60	20	20	5
Modersmål				
Dansk	52	30	18	234
Ikke dansk	50	17	33	6
Afsnitsnavn				
Ramb Hæm. Amb.	51	31	19	200
R7amb Hæm. Allogen Amb.	65	29	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	24	32	25

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	52	31	17	180
Køn				
Mand	51	31	17	115
Kvinde	53	29	17	65
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	42	36	22	41
60-79 år	57	31	12	116
80 år eller derover	47	16	37	19
Skema udfyldt af				
Patienten	52	31	17	172
Pårørende	60	20	20	5
Modersmål				
Dansk	52	31	17	175
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Ramb Hæm. Amb.	52	31	17	143
R7amb Hæm. Allogen Amb.	63	31	6	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	24	29	21

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	51	48	1	0	140	7
Køn						
Mand	49	50	1	0	89	6
Kvinde	54	44	2	0	51	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	55	45	0	0	32	0
60-79 år	47	51	2	0	94	6
80 år eller derover	75	25	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	49	2	0	135	6
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	51	47	2	0	137	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	51	47	2	0	114	3
R7amb Hæm. Allogen Amb.	77	23	0	0	13	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	69	0	0	13	2

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	36	58	5	1	275	17
Køn						
Mand	35	60	4	1	161	9
Kvinde	38	55	8	0	114	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	24	70	6	0	13	1
40-59 år	37	55	6	2	61	5
60-79 år	36	60	4	0	170	9
80 år eller derover	40	47	10	3	30	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	57	5	1	261	16
Pårørende	29	71	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	36	58	5	1	266	16
Ikke dansk	50	50	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	36	58	5	1	232	13
R7amb Hæm. Allogen Amb.	39	50	11	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	56	4	0	25	4

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	93	6	291
Køn				
Mand	1	95	4	170
Kvinde	0	92	8	121
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	0	100	0	14
40-59 år	2	91	7	66
60-79 år	1	94	5	177
80 år eller derover	0	91	9	33
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	276
Pårørende	0	88	13	8
Modersmål				
Dansk	1	94	6	281
Ikke dansk	0	100	0	7
Afsnitsnavn				
Ramb Hæm. Amb.	1	93	6	244
R7amb Hæm. Allogen Amb.	0	94	6	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	97	3	29

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	1	91	9	194	96
Køn					
Mand	0	91	9	120	49
Kvinde	1	90	8	74	47
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	90	10	10	4
40-59 år	0	88	12	40	26
60-79 år	1	90	9	124	55
80 år eller derover	0	100	0	19	11
Skema udfyldt af					
Patienten	1	91	9	181	94
Pårørende	0	100	0	7	1
Modersmål					
Dansk	1	92	7	185	95
Ikke dansk	0	57	43	7	0
Afsnitsnavn					
Ramb Hæm. Amb.	1	91	9	159	84
R7amb Hæm. Allogen Amb.	0	86	14	14	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	21	8

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	66	29	5	0	281	13
Køn						
Mand	65	32	2	0	163	8
Kvinde	68	25	8	0	118	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	59	41	0	0	14	0
40-59 år	67	30	3	0	63	3
60-79 år	67	28	5	0	170	10
80 år eller derover	63	27	9	0	33	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	5	0	267	12
Pårørende	71	29	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	67	28	4	0	271	13
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	67	28	5	0	240	7
R7amb Hæm. Allogen Amb.	67	28	6	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	39	0	0	23	6

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	76	23	1	0	287	5
Køn						
Mand	77	22	1	0	168	2
Kvinde	74	24	2	0	119	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	67	33	0	0	14	0
40-59 år	73	24	3	0	66	0
60-79 år	75	23	1	0	176	5
80 år eller derover	87	13	0	0	30	0
Skema udfyldt af						
Patienten	75	23	1	0	273	5
Pårørende	88	13	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	76	23	1	0	278	5
Ikke dansk	71	29	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	77	22	1	0	240	5
R7amb Hæm. Allogen Amb.	72	22	6	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	34	0	0	29	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	59	37	3	1	292	1
Køn						
Mand	59	37	4	1	169	1
Kvinde	59	38	3	1	123	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	78	22	0	0	14	0
40-59 år	59	38	3	0	66	0
60-79 år	58	38	3	1	179	1
80 år eller derover	56	38	3	3	32	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	37	3	1	277	1
Pårørende	63	38	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	59	37	3	1	282	1
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	59	37	3	1	245	1
R7amb Hæm. Allogen Amb.	67	33	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	41	3	3	29	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	26	0	1	278	13
Køn						
Mand	74	25	0	1	162	8
Kvinde	69	28	1	3	116	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	80	20	0	0	14	0
40-59 år	69	31	0	0	63	3
60-79 år	71	26	1	2	169	10
80 år eller derover	77	23	0	0	31	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	26	0	2	264	12
Pårørende	86	14	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	73	25	0	2	268	13
Ikke dansk	71	29	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	72	26	0	2	235	9
R7amb Hæm. Allogen Amb.	72	28	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	28	0	0	25	4

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	37	6	1	262	27
Køn						
Mand	58	34	6	1	157	12
Kvinde	50	42	6	2	105	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	48	30	8	14	13	1
40-59 år	48	40	11	2	56	9
60-79 år	57	37	5	1	163	16
80 år eller derover	58	38	3	0	29	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	38	6	2	249	27
Pårørende	63	25	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	55	37	6	2	254	26
Ikke dansk	67	33	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	56	36	6	1	220	23
R7amb Hæm. Allogen Amb.	59	29	6	6	17	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	52	4	0	25	3

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	291
Køn			
Mand	95	5	168
Kvinde	94	6	123
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	100	0	14
40-59 år	93	7	66
60-79 år	95	5	178
80 år eller derover	97	3	32
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	277
Pårørende	100	0	7
Modersmål			
Dansk	95	5	281
Ikke dansk	100	0	7
Afsnitsnavn			
Ramb Hæm. Amb.	95	5	244
R7amb Hæm. Allogen Amb.	94	6	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	29

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	9	54	27	9	11	0
Køn						
Mand	0	43	42	14	7	0
Kvinde	-	-	-	-	4	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	17	51	16	17	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	54	27	9	11	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	9	54	27	9	11	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	11	56	22	11	9	0
R7amb Hæm. Allogen Amb.	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	40	32	19	9	264	18
Køn						
Mand	43	31	17	9	155	11
Kvinde	36	33	21	10	109	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	56	26	19	0	11	2
40-59 år	37	31	18	14	59	3
60-79 år	41	33	18	8	165	10
80 år eller derover	36	32	21	11	28	3
Skema udfyldt af						
Patienten	40	32	19	9	249	18
Pårørende	38	13	25	25	8	0
Modersmål						
Dansk	40	33	19	9	255	17
Ikke dansk	67	0	0	33	6	1
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	41	32	18	9	223	13
R7amb Hæm. Allogen Amb.	20	27	47	7	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	31	12	19	26	2

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	24	71	5	1	204	36
Køn						
Mand	24	71	5	1	125	18
Kvinde	24	70	5	0	79	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	10	82	8	0	10	3
40-59 år	31	65	2	2	48	10
60-79 år	25	69	6	0	121	21
80 år eller derover	12	84	4	0	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	23	71	5	1	194	34
Pårørende	20	80	0	0	5	2
Modersmål						
Dansk	24	71	4	1	196	35
Ikke dansk	17	67	17	0	6	1
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	22	73	4	1	176	30
R7amb Hæm. Allogen Amb.	67	25	8	0	12	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	69	13	0	16	3

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	60	35	4	1	289
Køn					
Mand	62	34	2	1	169
Kvinde	56	37	6	1	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	44	48	7	0	14
40-59 år	51	43	5	2	65
60-79 år	64	32	3	1	178
80 år eller derover	58	36	3	3	31
Skema udfyldt af					
Patienten	59	35	4	1	275
Pårørende	63	38	0	0	8
Modersmål					
Dansk	60	35	4	1	280
Ikke dansk	57	43	0	0	7
Afsnitsnavn					
Ramb Hæm. Amb.	60	34	5	1	242
R7amb Hæm. Allogen Amb.	56	44	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	41	0	0	29

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	45	53	2	0	291
Køn					
Mand	50	48	1	1	169
Kvinde	37	58	4	0	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	22	70	7	0	14
40-59 år	38	60	0	2	65
60-79 år	49	48	3	0	179
80 år eller derover	40	57	3	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	45	52	3	0	277
Pårørende	50	50	0	0	8
Modersmål					
Dansk	45	52	3	0	282
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Afsnitsnavn					
Ramb Hæm. Amb.	45	52	3	0	244
R7amb Hæm. Allogen Amb.	56	44	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	29

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	79	21	245	39
Køn				
Mand	84	16	141	23
Kvinde	72	28	104	16
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	74	26	12	2
40-59 år	74	26	60	6
60-79 år	81	19	150	25
80 år eller derover	82	18	22	6
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	234	37
Pårørende	80	20	5	1
Modersmål				
Dansk	79	21	236	38
Ikke dansk	86	14	7	0
Afsnitsnavn				
Ramb Hæm. Amb.	78	22	203	34
R7amb Hæm. Allogen Amb.	81	19	16	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	26	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	15	79	5	1	183	40
Køn						
Mand	13	80	6	1	113	19
Kvinde	17	77	4	1	70	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	0	9	3
40-59 år	12	76	10	2	42	14
60-79 år	17	78	4	1	113	22
80 år eller derover	11	84	6	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	15	79	5	1	173	39
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	15	79	5	1	176	38
Ikke dansk	0	100	0	0	5	2
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	15	79	5	1	150	33
R7amb Hæm. Allogen Amb.	33	58	8	0	12	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	90	5	0	21	3

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	36	57	7	0	290
Køn					
Mand	37	57	6	0	169
Kvinde	34	58	8	0	121
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	37	56	7	0	14
40-59 år	41	51	8	0	65
60-79 år	34	60	7	0	180
80 år eller derover	33	60	7	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	36	57	7	0	277
Pårørende	43	57	0	0	7
Modersmål					
Dansk	36	57	7	0	281
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Afsnitsnavn					
Ramb Hæm. Amb.	36	57	7	0	243
R7amb Hæm. Allogen Amb.	50	50	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	66	10	0	29

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	62	5	4	55	19	208
Køn							
Mand	22	67	6	6	36	10	118
Kvinde	41	54	5	0	19	9	90
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1	10
40-59 år	35	52	0	14	8	3	53
60-79 år	32	62	3	3	37	10	130
80 år eller derover	14	58	28	0	7	5	15
Skema udfyldt af							
Patienten	29	61	6	4	50	19	198
Pårørende	-	-	-	-	2	0	6
Modersmål							
Dansk	30	62	6	2	52	19	201
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	5
Afsnitsnavn							
Ramb Hæm. Amb.	26	66	4	4	47	12	177
R7amb Hæm. Allogen Amb.	60	40	0	0	5	2	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	5	20

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	20	68	9	2	138	151
Køn						
Mand	19	73	8	0	76	92
Kvinde	21	63	11	5	62	59
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	50	33	17	6	8
40-59 år	29	59	12	0	27	37
60-79 år	19	71	8	2	88	92
80 år eller derover	18	76	6	0	17	14
Skema udfyldt af						
Patienten	20	69	9	2	129	145
Pårørende	-	-	-	-	4	4
Modersmål						
Dansk	21	68	8	2	132	147
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	19	70	8	2	121	122
R7amb Hæm. Allogen Amb.	33	50	17	0	6	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	55	18	0	11	17

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	58	42	189	98
Køn				
Mand	66	34	113	53
Kvinde	46	54	76	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	63	37	11	3
40-59 år	62	38	42	22
60-79 år	57	43	118	59
80 år eller derover	55	45	18	13
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	178	94
Pårørende	40	60	5	3
Modersmål				
Dansk	58	42	180	97
Ikke dansk	83	17	6	1
Afsnitsnavn				
Ramb Hæm. Amb.	57	43	150	91
R7amb Hæm. Allogen Amb.	80	20	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	24	4

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	62	38	193	94
Køn				
Mand	70	30	114	51
Kvinde	51	49	79	43
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	49	51	10	4
40-59 år	63	37	41	23
60-79 år	61	39	121	55
80 år eller derover	71	29	21	11
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	181	91
Pårørende	67	33	6	2
Modersmål				
Dansk	63	37	184	93
Ikke dansk	67	33	6	1
Afsnitsnavn				
Ramb Hæm. Amb.	61	39	154	88
R7amb Hæm. Allogen Amb.	88	13	16	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	23	4

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	59	41	165	123
Køn				
Mand	70	30	105	61
Kvinde	41	59	60	62
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	54	46	9	5
40-59 år	68	32	37	27
60-79 år	57	43	104	73
80 år eller derover	60	40	15	17
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	154	119
Pårørende	60	40	5	3
Modersmål				
Dansk	60	40	158	120
Ikke dansk	-	-	4	3
Afsnitsnavn				
Ramb Hæm. Amb.	60	40	133	109
R7amb Hæm. Allogen Amb.	57	43	14	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	18	10

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	65	35	151	139
Køn				
Mand	74	26	95	72
Kvinde	50	50	56	67
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	66	34	9	5
40-59 år	69	31	35	29
60-79 år	63	37	93	86
80 år eller derover	64	36	14	18
Skema udfyldt af				
Patienten	66	34	141	134
Pårørende	60	40	5	3
Modersmål				
Dansk	66	34	146	134
Ikke dansk	-	-	3	4
Afsnitsnavn				
Ramb Hæm. Amb.	66	34	124	120
R7amb Hæm. Allogen Amb.	75	25	12	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	15	13

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	69	29	1	0	263	23
Køn						
Mand	68	30	1	1	149	18
Kvinde	69	29	2	0	114	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	80	20	0	0	14	0
40-59 år	57	38	3	2	63	3
60-79 år	71	27	1	0	160	18
80 år eller derover	72	28	0	0	25	2
Skema udfyldt af						
Patienten	70	28	2	0	251	21
Pårørende	50	50	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	70	28	2	0	256	21
Ikke dansk	20	80	0	0	5	2
Afsnitsnavn						
Ramb Hæm. Amb.	68	30	1	0	219	20
R7amb Hæm. Allogen Amb.	78	17	6	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	26	3

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			18
Kommunikation og information			8
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			15
Pleje			7
Relationer til personale			19
Ventetid			6





HÆMATOLOGISK AFD. R**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Modtagelsen
2	Nej.	Virkelig god
5	Personalet er altid søde, behjælpomme og smilende. Det er ensbetydende med, at besøget bliver mindre træls.	Virkelig god
8	For lang ventetid ved indtjekning.	God
10	Alt for lang ventetid ved modtagelsen. Computersystem alt for langsomt.	Dårlig
15	Virker venlig og professionelt.	Virkelig god
16	Møder hver gang søde, smilende personaler, det er så vigtigt, at man føler sig velkommen.	Virkelig god
17	Nogle gange en del ventetid.	God
18	Man skal tjekke ind med sit sygesikringsbevis hos sekretæren og bekræfte, at man er kommet. Her kan det godt tage lang tid, ligeledes når man skal have en ny tid pga. et umådeligt langsomt fungerende edb-system. Man kan afhjælpe ventetiden ved ankomsten med en simpel kortlæser som registrerer, at du er fremmødt til aftalt tid.	God
20	Lidt mere hygge i jeres venterum. Evt. udskiftning af malerier.	God
23	Var tilfredsstillende.	God
26	Der var virkelig fokus på god kundebetjening.	Virkelig god
27	Ventetiden for lang. Et par gange en time og mere.	God
29	Kø ved indtjekning altid!	Virkelig god
31	Venligt personale, men tit problemer med Edb-systemet, der giver ventetid.	God
32	Rare mennesker.	Virkelig god
33	Nogle gange ventetid for at blive registreret, da andre skal have nye tider m.v.	God
41	Altid glade og smilende personale, der ofte kunne huske ens navn, imponerende. Stor imødekommenhed.	God
42	Den var hverken god eller dårlig. Men får at vide, da jeg kommer, at der skal tages nogle ekstra prøver. Men hverken min læge eller sygeplejerske ved, hvad det er for nogle prøver, som hende i modtagelsen snakkede om, hvilket resulterede i en smule forvirring og lidt nervøsitet.	God
43	Kun at den var meget god, søde mennesker.	Virkelig god
49	De er altid søde og rare.	Virkelig god
50	Modtagelsen i afdeling R er meget forvirret og kaotisk. Øvrige afdelinger omvendt utroligt venlige og behagelige. Det har været umuligt at kontakte afdeling R telefonisk, hvilket har været en stærkt utilfredsstillende oplevelse. Har forsøgt i timevis at ringe, men opgav til sidst og overgik til brevkorrespondance.	God
52	De vidste ikke, jeg kom, og ej heller hvornår jeg kom ind til lægen - selvom jeg havde en tid. Et 'velkommen' ville have været dejligt.	Dårlig
54	Personalet er altid venligt og imødekommende. Der står altid kaffe til fri afbenyttelse.	Virkelig god
57	Er efter ca. 15 år nok "et kendt ansigt"!	Virkelig god

	61	Altid søde og imødekommende.	Virkelig god
	62	Urimelig lang ventetid, som er svær at kapere, når man ikke er rask.	Virkelig god
	63	Meget venlige mennesker, selvom der er mega travlt.	Virkelig god
	66	Altid venlige!	God
	70	Mangler allerede information om forsinkelser, læger der ikke kan træffes osv.	Dårlig
	82	Ok.	God
	83	Indskrivning, kontoret hvor man skulle forny sin mødeseddel, fungerede til tider ikke særligt godt. Man kunne stå i lang tid uden for et åbent kontor uden nogen betjening. Til gengæld var behandlingen hos sygeplejepersonalet i top.	God
	85	God service og dejligt med en kop kaffe!	Virkelig god
	86	Vurderingen er set ud fra mine kontrolbesøg på ambulatoriet efter endt behandlingsforløb [].	Virkelig god
	87	Det er en del måneder siden, at jeg sidst var til kontrol, og da min hukommelse er stærkt beskadiget efter en tidligere hjerneblødning/blodprop, ser jeg mig ikke i stand til at besvare dette spørgeskema, men kan blot nævne, at jeg altid føler mig godt behandlet på ambulatoriet.	Virkelig god
	88	Tit og ofte lang kø. Der burde være to modtagelser: En til jeg er ankommet, og en til ny tid.	God






ID Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.

Modtagelsen

	1	Ikke altid man kan finde personale, når man ankommer.	God
	3	Modtagelsen var OK, dog ventetid, men sådan vil og må det være på et sygehus.	Virkelig god
	4	Føler mig meget velkommen.	Virkelig god
	7	Der manglede et sted, jeg kunne sidde, hvorfor jeg savnede, at nogen var behjælpelige med at finde en stol og et sted, hvor jeg kunne vente.	God

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Modtagelsen

	2	Jeg fik taget akut blodprøve og var herefter til samtale med en sød, kvindelig læge. Udskrevet med det samme, da blodværdierne var faldet, og jeg havde jernmangel. Dette var min eneste kontakt med ambulatoriet, men positiv!	God
	4	Alle var meget søde og venlige.	Virkelig god
	5	Oftede har personalet MEGET travlt, men de er alligevel meget hjælpsomme.	God
	7	Nej.	God
	12	Jeg har i [mange] år været fast patient på 700 og har kun fået en meget FIN behandling, og den er fortsat på 220, hvor jeg kommer nu, og har altid fået god besked med min sygdom.	Uoplyst





















HÆMATOLOGISK AFD. R**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Fejlhåndtering
21	Ved [] behandling var jeg blevet glemt.	Virkelig godt
25	Ingen fejl.	Uoplyst
31	Der blev ikke taget hånd om bivirkning af [min behandling].	Godt
35	Ny læge hver gang, ingen kontaktperson at støtte sig til ([i en periode på flere år]). Kemo og diabetes skal koordineres med egen læge. Ved kemo kræver det insulin/pille. Metformin er ikke tilstrækkeligt! Det ved vi godt, er svaret fra lægen?!	Uoplyst
39	Ikke nogen fejl.	Uoplyst
41	Trods lang, lang ventetid blev der leveret forkert medicin to gange i træk!! Unødig ventetid!	Godt
43	Ingen.	Uoplyst
45	Fejlmedicinering! Jeg bad om recept på Imodium mod diarré, som jeg konstant får. Ved afhentning på apoteket fik jeg udleveret et middel mod forstoppelse. Der er skiftende læger, og de fleste tager sig ikke tid til at høre på mine spørgsmål eller forklare om resultaterne af diverse undersøgelser.	Uoplyst
50	Læge NN meddelte mig mundtligt, hvilke behandlinger jeg skulle gennemgå, men kommunikationen med sygeplejerskerne svigtede delvist. Åbenbart et almindeligt fænomen for noget indikerer, at lægerne så vidt muligt selv bestiller blodprøver etc., idet de ved, at det formodentlig går galt ellers. En af lægerne overså/overhørte en anbefaling fra lægerne NN om, at jeg burde kontrol [] scannes [jævnligt], og det blev kun fanget via, at jeg selv via e-journal fulgte med i journalskrivningen. Man kan selvfølgelig diskutere, om det er en fejl eller en lægelig vurdering.	Dårligt
56	Jeg har været kaldt ind til undersøgelser, der ikke kunne bruges [], da de har været lavet for tidligt i mit forløb.	Godt
69	Manglende indkaldelse til besøg i ambulatoriet. Manglende indkaldelse til kontrolbesøg i ambulatoriet. Manglende henvisning til blodprøvetagning. En enkelt gang ventede jeg i næsten tre timer på en læge.	Uoplyst
83	At medicinen ikke var blevet sendt fra Nørrebrogade og ingen havde rykket før sent.	Godt
88	Jeg fik udleveret [medicin] uden information om eventuelle bivirkninger. Jeg blev meget syg. Nægtede at tage flere efter 14 dage. Ingen kommentarer fra min kontaktperson, ingen forklaring eller undskyldninger. Der er i min opfattelse kæft, trit og retning.	Virkelig dårligt
ID Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.		Fejlhåndtering
1	Manglende bestilling af blodprøver (ekstra). Har fået [medicin] en måned ekstra. En vaks sygeplejerske opdagede det, da jeg meddelte, at jeg manglende det efter mit medicinskema.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Fejlhåndtering
8	Kemoen utroligt lidt forsinket. For dårligt, at der efter blodprøvetagning varsles en time efter møde på afdelingen. Kan jo ikke lade sig gøre.	Dårligt

HÆMATOLOGISK AFD. R

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
6	Det var en smule frustrerende at høre, at man ikke anvender samme instruktioner på andre sygehuse. Min [pårørende] er igennem samme forløb, og der arbejdes efter nogle helt andre instruktioner. Desværre. Behandlingen, jeg har fået, har jeg været helt tilfreds med. Jeg vil ønske min [pårørende] fik den samme behandling [].	Virkelig godt
11	Har intet at klage over, efter jeg har fået en fast læge.	Godt
13	Jeg har bedt om af to gange at få en fast kontaktlæge, hvilket min praktiserende læge mener er vigtigt, for ikke hver gang at starte fra nul. Denne gang fik jeg NN, ny kontaktlæge. Håber, det holder.	Dårligt
14	Medicinen var sommetider for lang tid undervejs fra Skejby apotek.	Virkelig godt
21	Nej.	Godt
23	Nej.	Godt
24	Pt. er jeg knyttet til én læge. I opstarten af mit sygdomsforløb var der mange læger, som jeg havde samtaler med. Det var frustrerende.	Virkelig godt
29	Læs evt. journalen på andet tidspunkt også, end lige før indkaldelse.	Godt
30	Jeg skulle vente på svar fra en undersøgelse af blodet i anden by. Svaret fra andet sygehus var IKKE kommet ved [].	Godt
32	Jeg har været meget heldig med meget lidt ventetid og meget søde behandlere.	Virkelig godt
34	Næsten altid travlhed (for mig at se).	Virkelig godt
35	Jeg mangler en [], en slags rådgiver mellem patient og læge. En der kan stille de rigtige spørgsmål!!	Uoplyst
36	Jeg har en kronisk sygdom, og har derfor en årelang tilknytning til ambulatoriet. Ventetiden er ret kort.	Godt
38	Jeg kom ind til en anden læge end jeg plejer. Så jeg følte mig ikke så tryk, som jeg ellers er. Og fik nok ikke sagt det, der lå mig på sinde, eller fik spurgt om de spørgsmål, som jeg havde.	Godt
39	Det kører planmæssigt. Ok.	Godt
41	Alt for lang ventetid på leveringen af medicin. Ventede rigtigt mange gange både to og tre timer! Personalet rykkede og gjorde, hvad de kunne. Bestemt ikke deres skyld!	Virkelig godt
46	Min tilknytning til ambulatoriet er en del af et forløb, der er tidsbegrænset. I den periode, der spørges til, er jeg der én gang. Hele rammesætningen med tidsbestilling, ventetider, telefonisk kontakt ved korte spørgsmål er upåklagelig. Det, der halter i min behandling, er sammenhængen i de beskeder lægerne giver. Jeg oplevede modsatrettede beskeder i overgangen fra en kontaktlæge til en ny. Ved kontakten var min oplevelse, at journalen ikke var læst på forhånd. Helt konkret at en aftale fra den foregående samtale [] kun blev taget op, fordi jeg selv kom i tanke om, at der var et specifikt tal, der skulle holdes øje med.	Godt
48	Medicin sommetider ikke bestilt i tide.	Godt
50	Det er frustrerende som patient at der, i hvert fald i starten, hver gang var en ny læge på sagen. Fordelen er selvfølgelig, at flere par øjne ser bedre end en, men det er utilfredsstillende, at hver læge starter fra Adam og Eva med at læse journalen op. Man føler overhovedet ikke, at lægerne tager ansvaret for en under forløbet, og da ens praktiserende læge har overgivet ansvaret til sygehuslægerne, befinder man sig i et dødvande. Som stærkt immunsupprimeret spurgte jeg eksempelvis eksplicit, om jeg ikke burde have en influenzavaccination. Dette kun-	Godt



	ne lægen ikke svare på, og jeg fik kun svar [tog flere uger] efter at have skrevet og påpeget den manglende opfølgning. I det hele taget har ingen rådgivning fået overhovedet omkring, hvordan jeg forholder mig til at skulle leve en dagligdag med et svækket immunforsvar. Til min forundring fandt jeg en pjece på internettet [et par måneder] efter, at lægerne havde konstateret et stærkt svækket antal T-celler [], udgivet af den afdeling, hvor jeg har til undersøgelse!!!! Ingen havde undervejs givet mig denne.	
	51 Nej.	Virkelig godt
	54 Det er dejligt, at kantinen er åben, så man kan købe brød, kaffe m.m. i ventetiden mellem blodprøver og svar i ambulatoriet.	Virkelig godt
	55 Jeg ville ønske, at jeg blev respekteret for mine alternative synspunkter i relation til behandling, sygdom og sundhed. Jeg ville ønske, at der blev set på hele mig og ikke kun den sygdom, der relaterer til Afdeling R.	Dårligt
	57 Det må være præget af det lange forløb ([mange år]), og der kan have været en eller anden "skævert" i forløbet (aktuelt uden betydning).	Godt
	65 Jeg går til kontrol, er ikke i behandling endnu.	Godt
	66 Jeg synes generelt, at afdelingen virker meget effektiv. Specielt i starten af min behandling var der super meget fokus og speed på processen.	Godt
	67 Personalet var meget presset den dag, jeg var der. Det var første gang, jeg var det pågældende sted. Det føltes ikke rart i lokalet, dets indretning. Personalet var meget stresset.	Uoplyst
	68 Jeg var meget og positivt overrasket med den gode relation fra personale til patient.	Virkelig godt
	70 Ventetider er fuldstændig uacceptable.	Dårligt
	72 Mødetid til kemobehandling var [om morgenen]. Kemoen kom først [noget senere]. Tre til fire timer lang ventetid!	Godt
	76 Lang ventetid indtil medicin kommer (tre-fire timer).	Godt
	77 Jeg kan fortsat ikke forstå, hvorfor jeg skulle vente på medicinen fra Nørrebrogade. Hver eneste gang jeg kom, var det planlagt i flere uger.	Godt
	78 1. At hjertescanning kan udføres i Aarhus efter ønske. 2. At blodprøver/urinprøver kan tages på lokalt sygehus. 3. At punkt 1 og 2 giver hurtigere svar uden ekstra ture.	Godt
	80 Selve undersøgelsesforløbet var som det skulle være, men jeg er ked af, at lægen var så ærlig, som jeg oplevede det, da jeg fik konstateret min sygdom. Jeg ville gerne have haft valget med, hvor meget jeg ville have at vide ad gangen. Jeg havde ikke brug for at få at vide, at behandlingen var en, der virkelig trak tænder ud, og at jeg kunne dø af den. Dertil kom, at jeg også fik at vide, at jeg ikke ville blive lige så gammel som mine jævnaldrende. Alt det bevirkede, at jeg rent psykisk havde en meget slem tid. Jeg foretrækker, at man spørger hver enkelt patient. Der kan jo være stor forskel på mennesker.	Virkelig godt
	87 Jeg kommer kun på ambulatoriet til korte samtaler med en læge. (Jeg melder min ankomst og har derefter en samtale med en læge).	Uoplyst
	ID Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.	Samlet indtryk
	3 Fleste sygeplejersker og læger meget kompetente og menneskelige.	Virkelig godt
	4 Jeg føler, der bliver holdt grundigt øje med mig.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Nej.	Godt
	10 Var (er) i gode hænder. Tryk.	Virkelig godt
	11 Alt var planlagt, og alt er gået rigtig godt.	Virkelig godt

 13 Der var ventetid på kemo fra Skejby.

Godt

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
1	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
7	Jeg synes, det er irriterende, at det ikke er muligt at have den samme læge hver gang, og der er stor forskel på dem.	Godt
11	Har ikke modtaget informationsmateriale fra afdelingen.	Godt
19	Har egentlig ikke ret meget på skrift, det har været mundtligt.	Godt
23	Nej.	Godt
24	Men jeg har hentet yderligere information om min kroniske lidelse på Internettet.	Virkelig godt
32	Noget læsestof/nogle pjecer kan godt være lidt almene.	Virkelig godt
35	Jeg har behov for referat af mødet med lægen. Det er så overvældende at få meddelelsen om, at [en stor procentdel] af ens celler er defekte, man glemmer, hvad lægen har sagt.	Uoplyst
38	Jeg har ikke fået ny information. Jeg havde lymfekræft [for nogle år siden], og går nu til kontrol.	Godt
39	Det fungerer planmæssigt ok.	Godt
40	Informationer har været afhængige af lægen. I starten mange forskellige, men på det sidste af EN læge. Det var meget fint.	Godt
46	Jeg måtte selv søge på Google og kunne efterfølgende stille spørgsmål ud fra det. Det kan såmænd være ok, men en specifik henvisning til, hvilket sted der er passende at læse om sin sygdom, kunne måske være en ide.	Godt
50	Behagelige og rare mennesker men et system, der er utroligt ineffektivt og med meget tidspilde.	Godt
53	Jeg har ikke modtaget materiale om min sygdom [].	Godt
55	Har ikke modtaget skriftligt materiale. Jeg er nødt til at spørge for at få information.	Dårligt
57	Næh.	Godt
61	Har altid følt, at jeg og min sygdom havde første prioritet.	Virkelig godt
69	Har aldrig modtaget noget materiale.	Dårligt
71	Ingen informationsmateriale.	Godt
72	Jeg fik ingen information til den sidste indlæggelse for kemobehandling, og indkaldelse ugen efter [].	Godt
73	De mange bivirkninger efter kemobehandlingen.	Godt
78	Har udelukkende fået skriftligt materiale om specifikke undersøgelser. Ikke generelt om [] diagnosen. Får efter ønske tilsendt svar på undersøgelse og epikrise af lægen.	Godt
82	Manglende skriftligt [materiale] om sygdommen.	Godt
ID		Samlet indtryk
Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.		
1	Manglende hjælp til overvægt.	Godt

-  3 Informationsmaterialet er virkelig godt, men dog meget der skal gennemlæses! Virkelig godt
-  6 Jeg mangler informationsmateriale om, hvad der er af muligheder udenfor hospitalet, så som rehabiliteringsophold, og hvilken hjælp/ støttemuligheder findes der f.eks. indenfor kræftens bekæmpelse, træningstilbud m.m. Jeg føler selv, jeg har skullet finde ud af, hvad der findes, og har lidt tilfældigt fundet ud af det. Der burde være tilgængelige pjecer om den slags, eksempelvis: "Hvad kan du selv gøre i forhold til...". Godt

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
1	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
14	Jeg har fået en rigtig god behandling af personalet på Afdeling R.	Virkelig godt
22	Ved hæmokromatose kunne det nok være en god idé at vejlede lidt om, i hvilken type kost der forefindes meget jern.	Virkelig godt
35	Jeg har stadig brug for en rådgiver, der kan oversætte lægens fagudtryk til dansk.	Uoplyst
38	Jeg fik lovning på, at jeg til næste kontrol i foråret kommer ind til den læge, som ellers har fulgt mig. Det er meget betryggende.	Godt
47	For nogle år siden kom nye reglen om blodtransfusion. I nogle måneder var jeg [syg] og var påbegyndt arbejde. Jeg følte, at jeg måtte slås hver 14. dag for at få blod, så jeg kunne passe mit arbejde. Den periode var suverænt den værste. Jeg savnede afdelingens opbakning til at påbegynde arbejde. Ellers i det mindste orientering om, at man ikke ville bakke op med blodtransfusion.	Virkelig godt
50	Meget kritisabelt, at man kun kan kontakte afdelingen ved skriftlige henvendelser eller personligt fremmøde. Der er absolut ingen, der gider at tage telefonen. Har prøvet i dagevis at ringe uden at komme igennem.	Godt
59	Hvis man kan bruge ordet positiv om kræftbehandling, så er det det rette ord!	Virkelig godt
60	Føler mig SÅ tryk omkring min behandling.	Virkelig godt
78	Det kan halte lidt med at få tilsendt svar/epikviser efter hvert besøg.	Godt
89	Har spurgt til, om jeg kunne gøre noget med hensyn til kost og lignende i forbindelse med sygdommen. Fik svaret, at jeg skulle leve, som jeg plejede, og jeg levede også sundt og motiverede, før jeg blev syg.	Virkelig godt
ID Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.		Samlet indtryk
1	Engang meget utryk, da lægen ikke formåede at lytte og spørge ind til døden.	Godt
2	Altid sødt og smilende personale (sygeplejersker, læger og rengøring). Har aldrig oplevet en sur person blandt personalet.	Virkelig godt
4	Altid god vejledning, hvis jeg har brug for at ringe til afdelingen.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
10	Ventetiden har belastet mig meget.	Virkelig godt

HÆMATOLOGISK AFD. R

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
3	Trangt i venterummene. Meget imødekomende og venligt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
4	Man kunne gøre ambulatoriet mere tidssvarende mht. indretning, service (drikkevarer, aviser og blade, osv.) Det er jævnt trist at skulle gå ind i venteværelset og sidde og kigge rundt på de andre patienter. Sæt et par fladskærme op med evt. nyhederne, naturbilleder, meditationsmusik m.v. Et større udvalg af kaffe, vand etc. [Fysiske rammer]	Godt
5	Toiletforholdene burde forbedres. Det kan næsten ikke lade sig gøre at komme ind, hvis man bruger krykker. [Fysiske rammer]	Godt
7	Jeg kan ikke forstå, man skal råbes op med navn. Det må være muligt at vise diskretion, det er noget, man forlanger andre steder, hvorfor så ikke på et sygehus?	Godt
9	Mange skiftende læger. Nyligt den fjerde læge, jeg kom til, forstod mine problemer og fik sat den rigtige behandling i gang. [Pleje]	Godt
11	Generelt møder jeg altid flinkt og hjælpsomt personale. [Relationer til personale]	Godt
12	Hvis smil kan gøre rask, så bliver jeg rask af at komme på Aarhus Universitetshospital, tak.	Virkelig godt
13	Kontaktlæger er fint. De første [par] år havde jeg NN, derefter har det sejlet. De sidste [par] år har jeg stort set ikke set den samme læge to gange. [Kontaktperson]	Dårligt
16	Det er mange sygeplejersker, som man møder under alle dropskift i behandlingen, men kommer altid, når jeg ringer med klokken, men brug lidt tid på at spørge (går det godt). Det er ikke alle, der kan det, selvfølgelig fordi der er travlt. [Relationer til personale]	Godt
21	Mine behandlinger fik jeg på sygehuset på Tage Hansens gade. Kan kun fremhæve meget smilende personale, som gør godt for en i kemokur (som er gået godt). [Relationer til personale]	Godt
22	Jeg har mødt et fantastisk personale, og fået den bedste behandling, man kan tænke. Jeg har været på afdelingen [mange gange i løbet af] et godt års tid. Håber, at min anerkendelse når videre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Ambulatoriet gør det udmærket. [] Jeg henvendte mig ikke til ambulatoriet, jeg blev indkaldt til kontrol.	Godt
28	Telefoniske henvendelser udenfor aftaler blev behandlet virkelig godt og effektivt af både sekretærer, sygeplejersker og læger. Jeg er en super tilfreds patient og mener at have haft det mest lydhøre, tålmodige og professionelle personale gennem mit fastsatte sygdomsforløb. Fra nul til ti, hvor ti er bedst, giver jeg ti. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
30	Informere patienten, hvis der IKKE er svar på prøver. Så kan man spare konsultation/min arbejdstid/kørsel m.v. [Kommunikation og information]	Godt
32	Det er godt, at toiletter/brus nu er renoveret. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

✎	34 Kun ET TOILET egnet for gigtplagede (altså med hensyn til siddehøjden). Nu er det blevet FLERE ÅR, hvor jeg er blevet behandlet på Hæmatologisk Afdeling og er altid blevet modtaget og behandlet på en yderst venlig måde. Da mine behandlinger tager timer, har jeg mulighed for at se, at der hersker en hjælpsom og venlige tone personalet imellem, så det gør, at der er en god atmosfære. Det er en rar afdeling at være patient på! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	35 Mit helhedsindtryk er godt. Mødet med sygeplejerskerne er (virkeligt godt). Altid i godt humør. Der mangler kun det sidste, samme læge hver gang, som kan kontaktes, når der er ubalance i behandlingen! [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
✎	37 Jeg har kun gode ting at sige. Jeg bliver altid godt behandlet. Ja, det lyder underligt, men jeg glæder mig altid til at komme til mine undersøgelser. Det er betryggende, at man hele tiden er overvåget, og alle er så søde på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	38 Det kan sommetider knibe med at finde en siddeplads, da mange har pårørende med. Ellers er det fine lokaler. [Fysiske rammer]	Godt
✎	39 Er tilfreds med ophold og flinkt personale. Kun parkeringen dårlig. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎	41 Når nu man har fået konstateret lymfekræft og skal komme på afdelingen til behandling 18 gange, så er det bestemt en rigtig, rigtig god afdeling at komme på. Fantastisk personale, altid meget smilende og imødekommende. Det er en meget, meget travl afdeling med rigtig mange patienter, men ligegyldigt hvor travlt personalet havde, var der altid tid til en god snak, stor omsorg og indlevelse om/til den enkelte patient! På denne afdeling oplevede jeg aldrig nogen sure miner fra personalets side. En fantastisk afdeling at komme på med personale med megen overskud, empati, og stor omsorg. Jeg har længe gået med tanken om at sende et brev til [regionen], hvori jeg ville fortælle dem om oplevelsen af måske "Danmarks bedste afdeling" på alle mulige måder. Når man tænker på hvor mange verbale tæsk, det danske hospitalsvæsen ind i mellem får, så ville jeg gerne fortælle [regionen], at det bestemt ikke gælder for Hæmatologisk Afdeling R4 og R220. De skal vide hvor godt og myreflittigt og omsorgsfuldt personale, de har ansat der. Også uanset hvor travlt der var på afdelingen, med mange bimlende og bamlende klokker/kemoapparater, var der aldrig noget personale, der glemte noget/nogle ting. Fantastisk. Stor synd og skam, at plads og lokaleforhold ikke er bedre for både patienter og så sandelig også for personalet. De trænger virkelig til meget bedre arbejdsforhold. Må virkelig håbe, at dette bliver løst ved opførelsen af det nye supersygehus, hvor afdelingerne bliver samlet. En samlet bedømmelse af Hæmatologisk Afdeling R4 og R220: Fantastisk afdeling, stor professionalisme, stor empati og indlevelse for hver enkelt patient. En hårdt presset personalegruppe med rigtig stor overskud for både patienter, pårørende og hinanden. Dejligt! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	43 Jeg fik en god forklaring på mine spørgsmål. [Kommunikation og information]	Godt
✎	44 Generelt rimeligt, men indgangen til Hæmatologisk afdeling er under lavmålet (Tage Hansens gade). Indgang gennem depotrum og med dårlig afmærkning af, hvor man skal hen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	50 Give mulighed for, at kunne kontakte lægen mellem behandlingerne. Lytte mere til patienterne. Jeg oplevede, at lægen afviste at tage en fornyet [] blodprøve en dag, hvor jeg alligevel skulle på [en anden afdeling], fordi han ikke mente, at det havde betydning for udredningen. Men jeg havde i to breve gjort det meget klart for ham, at det var utroligt vigtigt for mig, at få dette tal at forholde mig til. Sammenholdt med den ikke-værende rådgivning omkring forholdsregler som immunsupprimeret, har det forstyrret mit sociale liv, at jeg ikke ved, hvor meget jeg er ramt, og en mere opdateret viden ville have givet mig en større tryghed. Undervejs fik jeg taget en []prøve. Her må jeg sige, at det var en gennemført fantastisk positiv oplevelse, med så mange rare mennesker, at jeg aldrig tidligere i mit liv har oplevet noget lignende! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎	51 Gamle og uegnede lokaler. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	52 Det var meget triste omgivelser. Ikke nok stole i venteværelset og mange dårlige patienter.	Dårligt

- Intet læsestof udover foldere om sorggrupper og begravelseshjælp mv. Yderst deprimerende. Jeg var der i forbindelse med afgivelse af stamceller, så jeg er heldigvis rask og skal ikke komme igen.
[Fysiske rammer]
- ✎ 54 Jeg er bare helt igennem godt tilfreds med den måde, som jeg bliver modtaget og behandlet på i ambulatoriet. Stor ros til personalet og lægerne. Det er deres fortjeneste, at jeg er i live i dag, [flere] år efter, at jeg fik [kræft].
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 57 Meget positivt at man netop har indført en bestemt person til at tage sig af netop den behandling på de givne tidspunkter, så man undgår at skulle finde en til opgaven (altså gennemføre planlægning, hvor det er muligt!!!).
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 58 Der er altid koldt i venteværelset, og det trækker som regel også.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 59 Jeg/vi glædede os over den søde og venlige behandling af alle læger og sygeplejersker (trods travlheden).
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 64 En sag vedrørende papirer til anden afdeling vedrørende operation var blevet væk. Patienten skulle selv ringe til forskellige afdelinger. Ingen havde fået papirer, før der var gået godt en måned. Papirerne var havnet i en forkert bunke og var blevet væk.

Kommer til receptionen for at melde min ankomst. Man kommer til at stå i kø i ca. 15 minutter. Der er kun én person til at registrere alt. Patienter, der er behandlet, skal stå i samme kø for at få nye tider. Det er meget usmidigt for alle parter. Syge patienter kommer til at stå i køen længe. Det ville være på sin plads med et nummersystem, så man kunne gå hurtigt til venteværelset. Systemet virker meget gammeldags og uhensigtsmæssigt.
- ✎ 67 Planlægge bedre.

Informere bedre.

Manglede en patient, der skulle have behandling.


For lidt personale giver stress. Ikke rart for patienter.

Det fungerede bedre på den afdeling, hvor jeg fik behandling før.

Informere om evt. lang ventetid.

Hyggeligere behandlingsområde.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Ventetid] Uoplyst
- ✎ 68 Perfekt relation til patienter.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 72 Desværre fik lægen ikke skrevet i journalen [i efteråret], at jeg var rask, og desværre fik sekretæren ikke sendt [et par] måneders patientjournal til SOS, som vi aftalte. Så jeg var måske ikke forsikret på den efterfølgende ferie []. Efterfølgende har ambulatoriet glemt at indkalde mig til MR-scanning!
[Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 73 Informere bedre (der var meget travlt). Tage mere hånd om patienten og dennes pårørende. Lokalerne er små og gamle.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Pleje] Godt
- ✎ 74 Bring ventetiden ned, eller giv mulighed for at foretage sig noget meningsfyldt! Informationsniveau, samtaler og kendskab til sygeforløbet er aldeles personafhængigt. Billederne i venteværelserne er direkte deprimerende! [].
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid] Godt
- ✎ 75 Ambulatoriet har været perfekt. Virkelig godt

78	En forbedring ville være en sandwich/frugt/drikkevareautomat.	Godt
79	Venteværelset var lidt overfyldt, det virker kedeligt og stolene er dårlige. [Fysiske rammer]	Godt
80	Jeg synes, der er en virkelig varm og kærlig pleje og hjælp. Personalet får en til at føle sig som den eneste ene. Det har man jo nok brug for i denne situation. [Relationer til personale]	Virkelig godt
81	Meget tilfreds, møder altid smilende personale []. [Relationer til personale]	Godt
84	Der kunne godt være et ur i begge venteværelser. [Fysiske rammer]	Godt
88	Hvis der skal tages en blodprøve før besøg, skal den nu tages en eller flere dage før, hvilket kræver to ture [] til Aarhus, hvilket er en fordobling af udgiften til transport. Min læge bor [i Aarhus C], så Amtssygehuset er samme afstand. Før var der blodprøve en time før.	Godt
89	Fantastisk behandlingsforløb. Venligt og kompetent personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
90	Selve kemobehandlingen er ret kortvarig, men ventetiden, inden den kan igangsættes, virker meget lang. Mange timer, så der går det meste af en dag, før man er færdig. Jeg kan ikke vurdere, om det er nødvendigt med så lang ventetid. [Ventetid]	Godt
91	Jeg har virkelig følt mig godt tilpas på afdelingen. Jeg kan rigtig godt lide, at personalet kender en, og man føler, selv efter det er [flere] år siden, jeg kom der første gang, at de stadig er interesseret i en og husker en. Ventetiden kan være meget lang, og det er træls. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
ID	Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.	Samlet indtryk
1	At man som læge erkender fejl. Det er flot, da vi alle kun er mennesker. [Kvalitet i behandling]	Godt
2	Venteværelset burde værre større med flere stole og borde, men altid pænt og rent. Maden, der bliver serveret, er altid ok. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
5	Større fokus på rehabilitering efter endt behandling.	Virkelig godt
6	Jeg synes, at venteværelset er alt for småt. Når man tænker på, at det er folk med nedsat immunforsvar, så sidder der mange på lidt plads. Synes jeg ikke, at der er ideelle forhold. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Har oplevet en lægelig samtale om min sygdom på gangen. Skulle have foregået bag en lukket dør.	Godt
6	Hvorfor skal vi vente så lang tid på [medicin], op til to til fire timer? Medicinen kan jo holde sig i fire til fem timer, så jeg kunne tænke mig at forslå, at man afsætter tid senere i ambulatoriet og bestiller [medicinen] til levering ca. to timer før. Ventetiden er lang, når man kommer to gange i ugen. [Ventetid]	Godt
8	Planlægge mødetiderne bedre og informere patienter om evt. forsinkelser af medicin. Har været oppe på at vente i fire timer uden information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
9	Jeg mener, at det er dårlig planlægning, når man har en tid, at man så skal vente op til en time, før man bliver kaldt ind til undersøgelse. [Ventetid]	Godt

-  12 Deres venlighed kan ikke gøres bedre. Alle er søde og hjælpsomme, bl.a. hente kaffe og brød og andet godt. Jeg er [ældre].
[Pleje, Relationer til personale] Uoplyst

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.

