

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	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:	409
Besvarelser fra afdelingens patienter:	252
Afdelingens svarprocent:	62%

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).

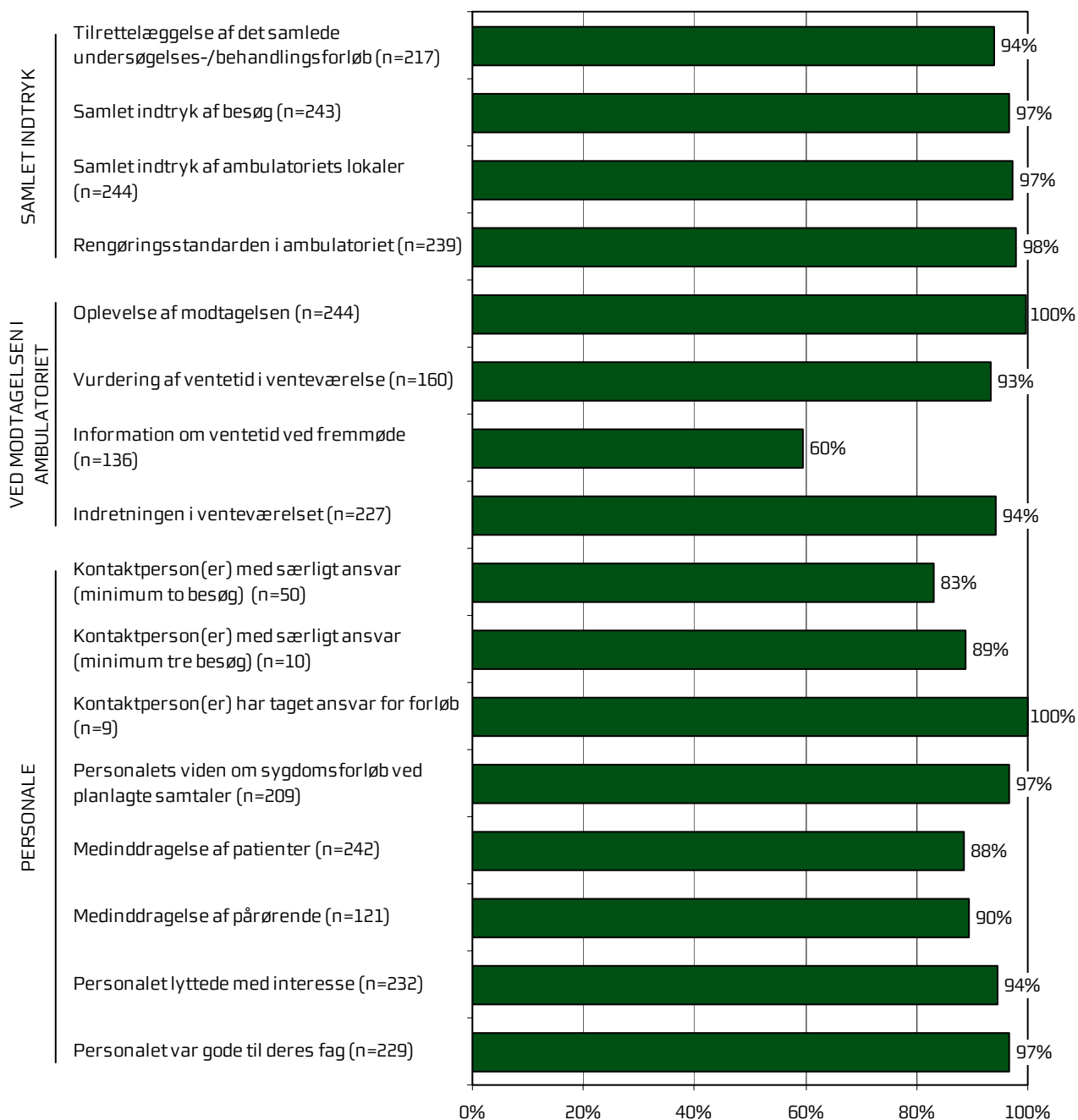
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

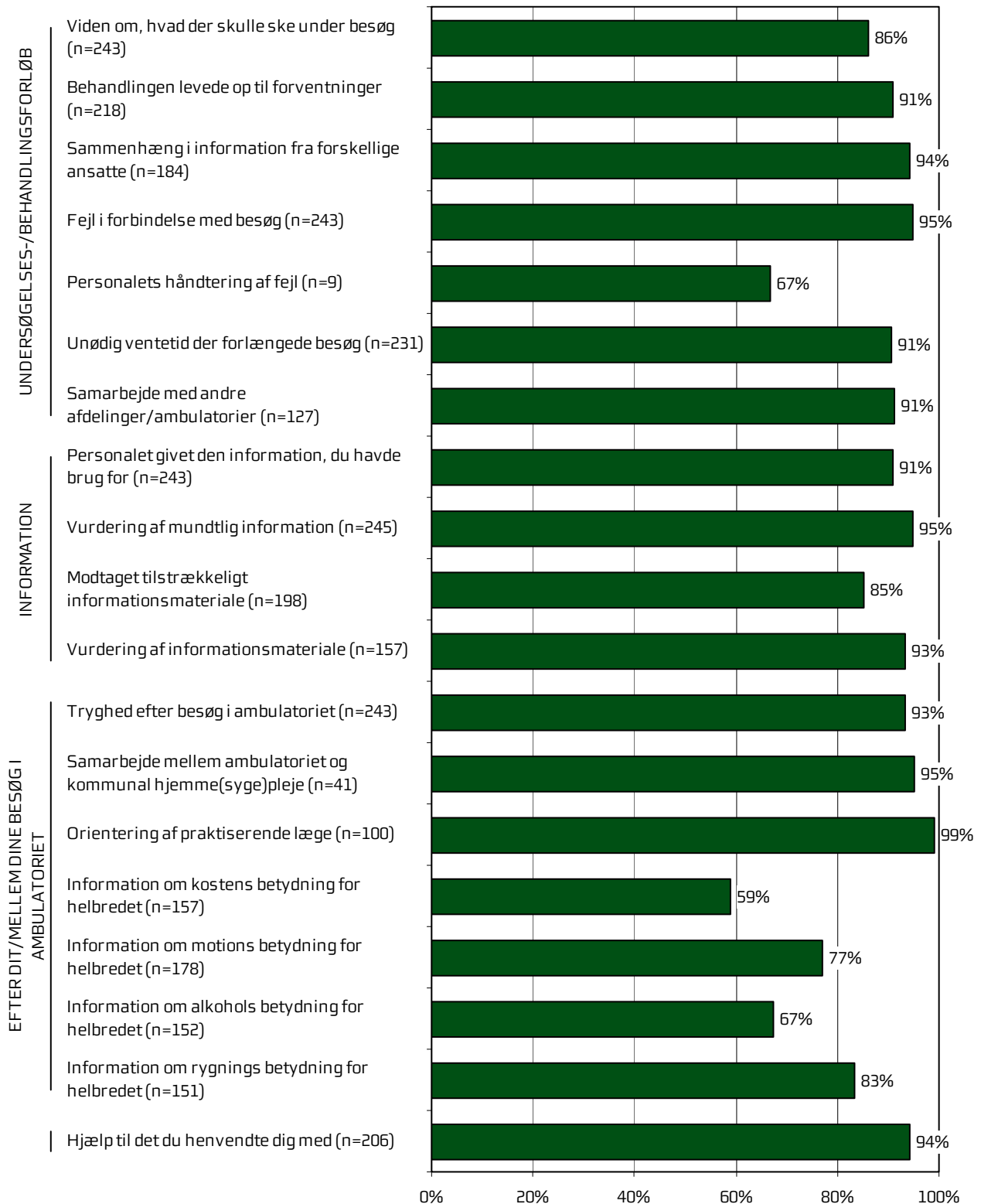
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

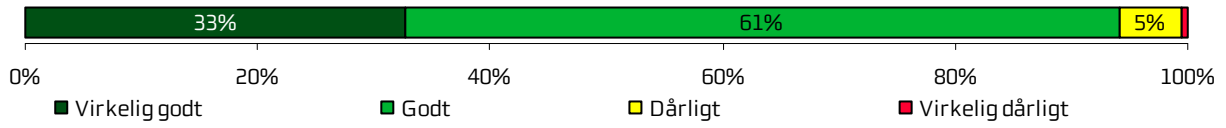
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

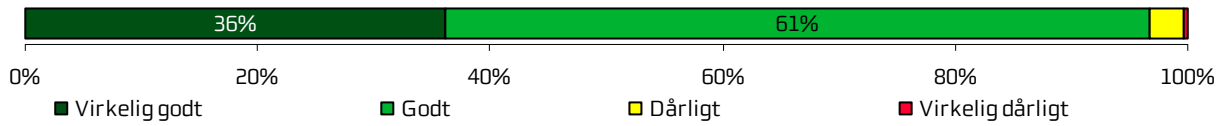
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

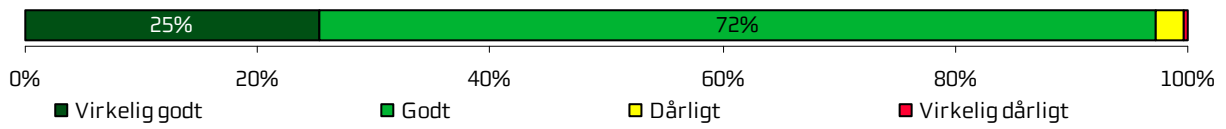
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=217)



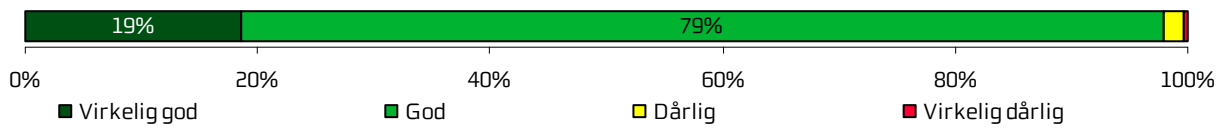
Samlet indtryk af besøg (n=243)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=244)



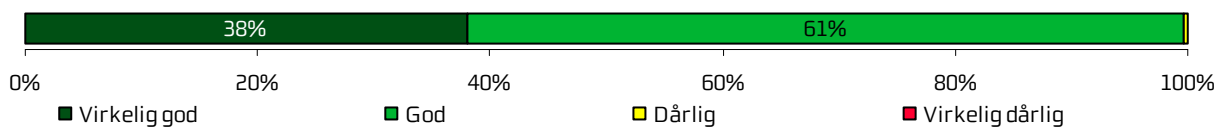
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=239)



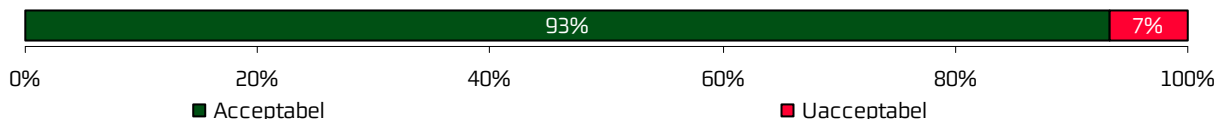
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	98 % *	94 %	99 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	95 %	99 % *	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	97 %	98 %	97 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	100 % *	95 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

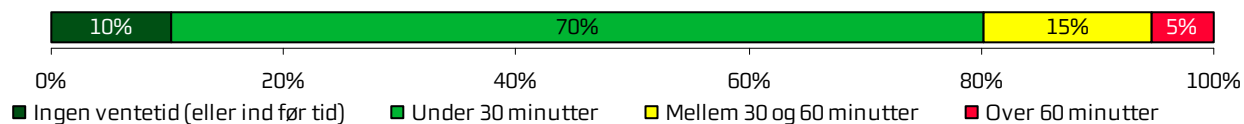
Oplevelse af modtagelsen (n=244)



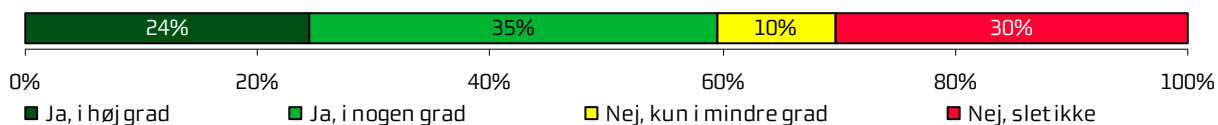
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=160)



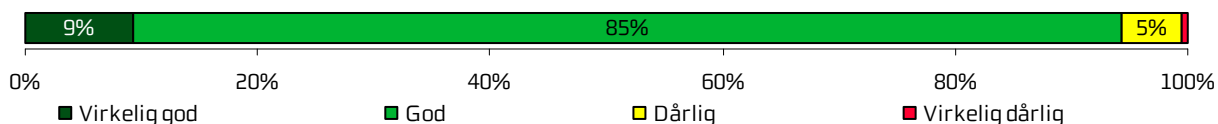
Længde af ventetid i venteværelse (n=151)



Information om ventetid ved fremmøde (n=136)



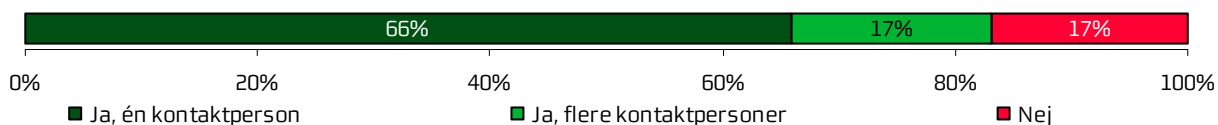
Indretningen i venteværelset (n=227)



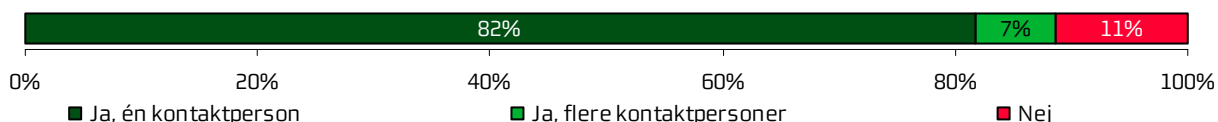
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 %	98 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	93 %	94 %	96 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	60 %	48 % *	60 %	58 %	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	95 %	96 %	89 % *	63 % *	80 % *

Personale

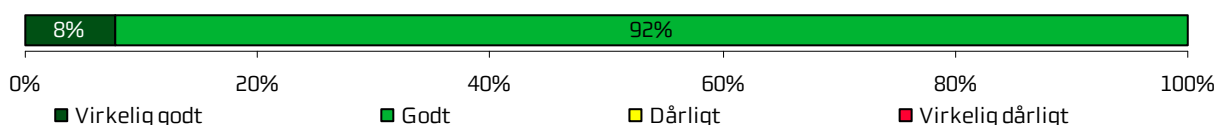
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=50)



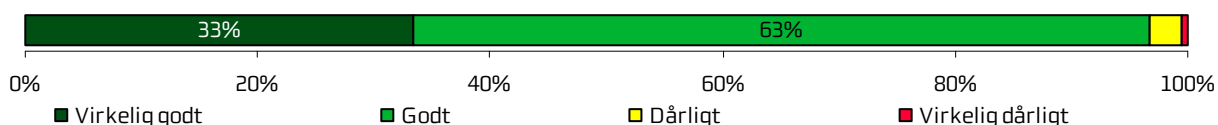
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=10)



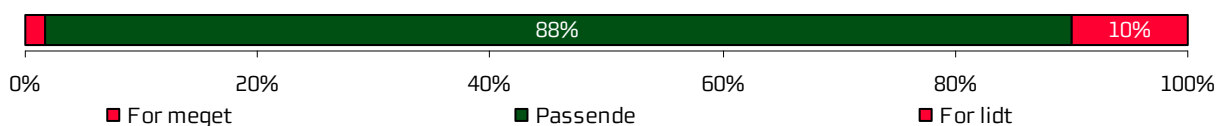
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=9)



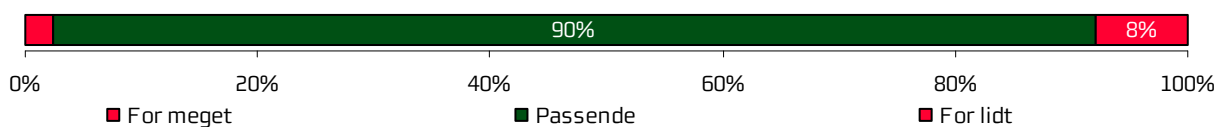
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=209)



Medinddragelse af patienter (n=242)



Medinddragelse af pårørende (n=121)



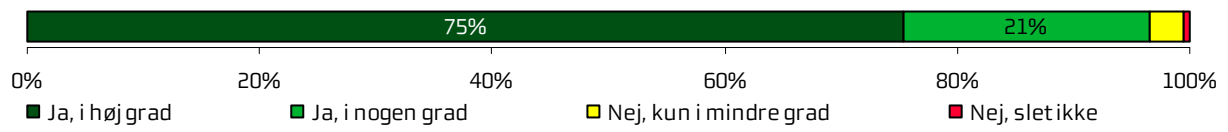
Personalet lyttede med interesse (n=232)



	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)	83 %	79 %	76 %	87 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	62 %	85 %	92 %	70 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	94 %	92 % *	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	92 %	94 % *	96 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	93 %	91 %	95 % *	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	94 %	95 %	98 % *	92 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=229)



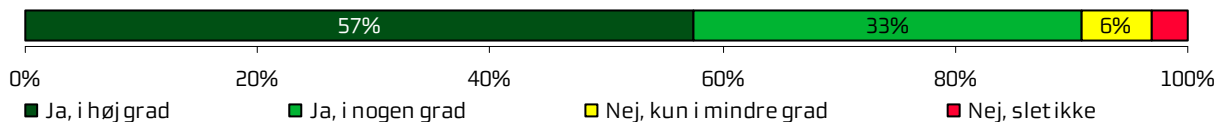
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	98 %	99 % *	95 %	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

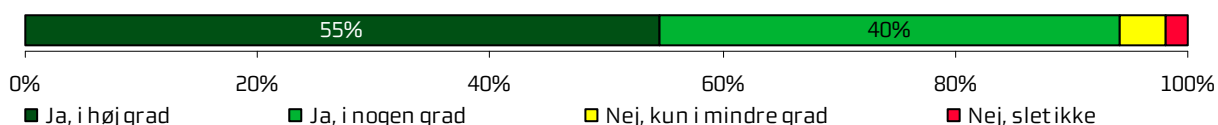
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=243)



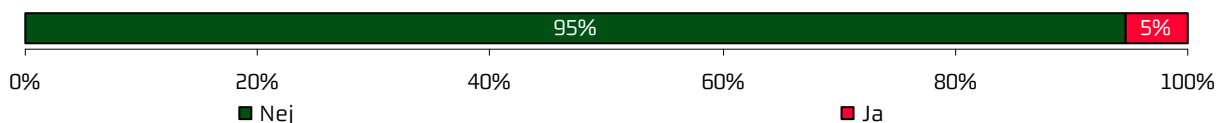
Behandlingen levede op til forventninger (n=218)



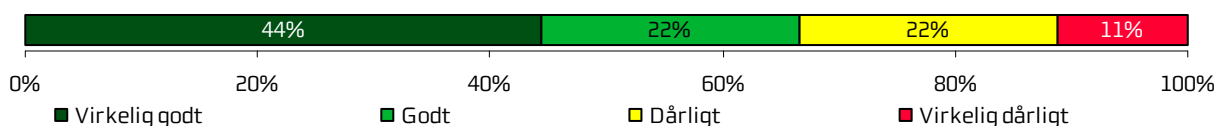
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=184)



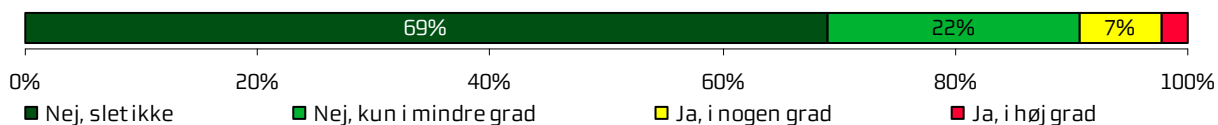
Fejl i forbindelse med besøg (n=243)



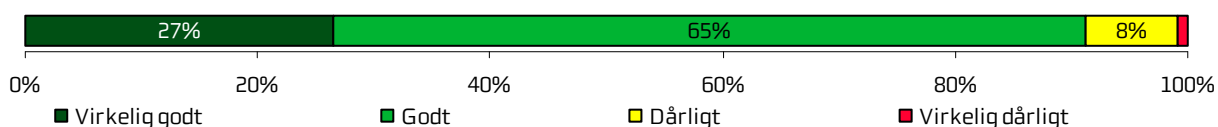
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=231)



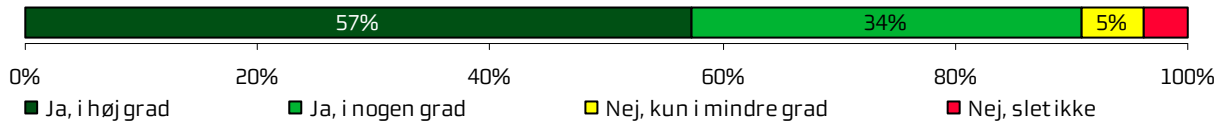
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=127)



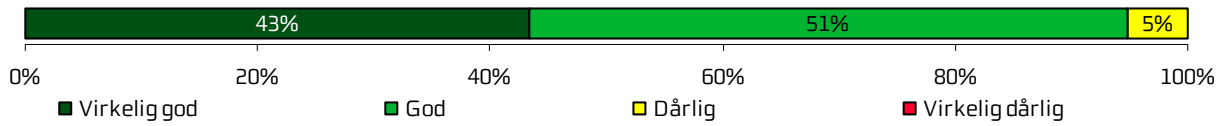
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	88 %	86 %	97 % *	81 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	92 %	91 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	97 %	94 %	96 %	88 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	93 %	97 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	65 %	44 %	86 %	44 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	90 %	88 %	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	96 %	96 %	96 %	89 %	93 %

Information

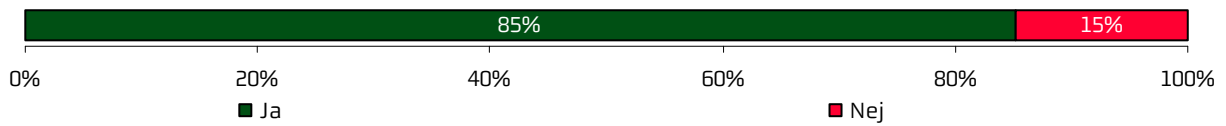
Personalet givet den information, du havde brug for (n=243)



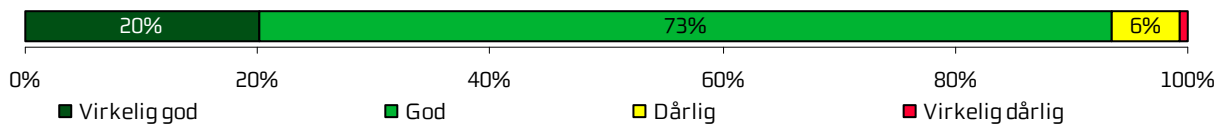
Vurdering af mundtlig information (n=245)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=198)



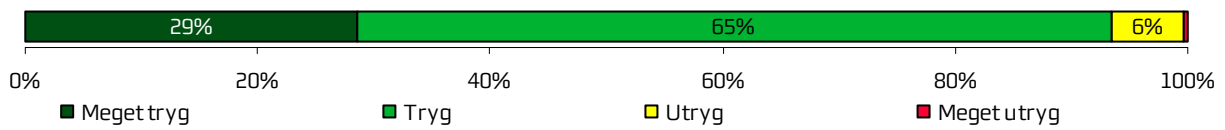
Vurdering af informationsmateriale (n=157)



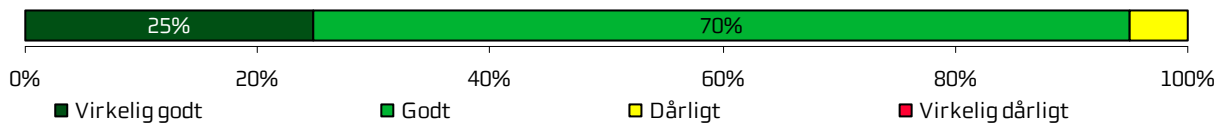
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	94 %	92 %	97 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	91 %	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	96 %	88 %	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

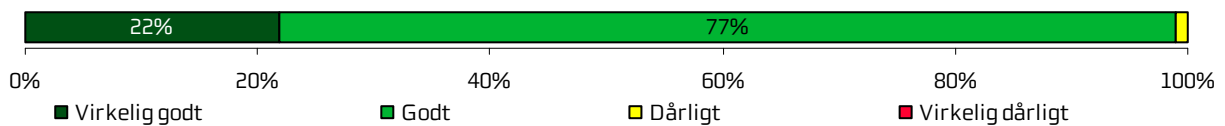
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=243)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=41)



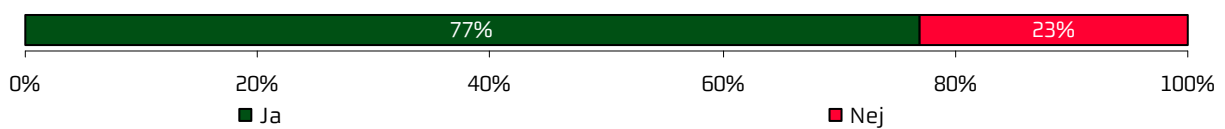
Orientering af praktiserende læge (n=100)



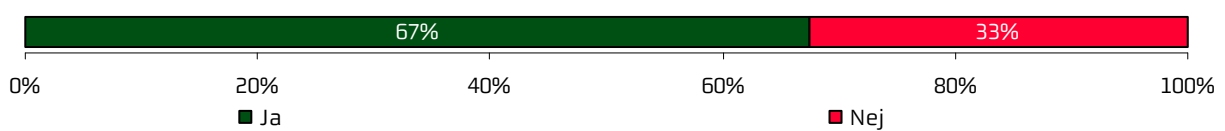
Information om kostens betydning for helbredet (n=157)



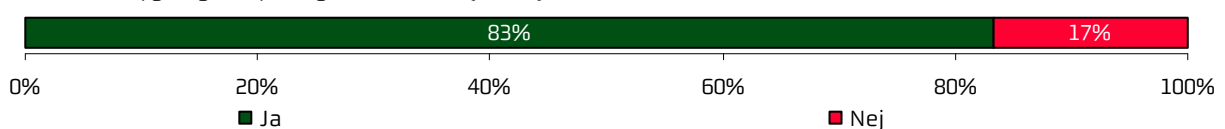
Information om motions betydning for helbredet (n=178)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=152)



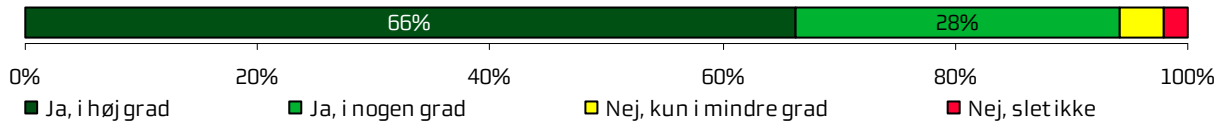
Information om rygningens betydning for helbredet (n=151)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	89 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	96 %	89 %	95 %	82 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	99 %	85 % *	90 % *	93 % *	76 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	59 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	84 %	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	67 %	-	-	74 %	28 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	83 %	-	-	80 %	42 % *	64 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=206)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	95 %	93 %	98 % *	91 %	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

LØBENR.: 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) 62 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	62%	100%
Køn		
Mand	63%	61%
Kvinde	37%	39%
Aldersgruppe		
Under 20 år	5%	7%
20-39 år	2%	6%
40-59 år	13%	17%
60-79 år	68%	60%
80 år eller derover	12%	11%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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		252		100%
Køn				
Mand		159		63%
Kvinde		93		37%
Aldersgruppe				
Under 20 år		12		5%
20-39 år		5		2%
40-59 år		33		13%
60-79 år		171		68%
80 år eller derover		31		12%
Skema udfyldt af				
Patienten		232		94%
Pårørende		15		6%
Modersmål				
Dansk		243		98%
Ikke dansk		5		2%
Afsnitsnavn				
T-AMB.		229		91%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		2		1%
AK-CENTER		21		8%

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	33	61	5	0	217	24
Køn						
Mand	32	62	6	0	144	11
Kvinde	33	60	5	1	73	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	55	9	0	11	1
20-39 år	40	60	0	0	5	0
40-59 år	32	56	11	0	29	2
60-79 år	35	60	5	0	147	17
80 år eller derover	16	76	4	4	25	4
Skema udfyldt af						
Patienten	33	62	5	1	199	23
Pårørende	36	57	7	0	14	1
Modersmål						
Dansk	33	61	5	0	210	24
Ikke dansk	13	43	43	0	5	0
Afsnitsnavn						
T-AMB.	31	62	6	1	197	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	72	22	6	0	18	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	36	61	3	0	243
Køn					
Mand	37	60	3	1	156
Kvinde	35	62	3	0	87
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	67	0	0	12
20-39 år	40	60	0	0	5
40-59 år	42	48	7	3	33
60-79 år	36	61	3	0	163
80 år eller derover	33	67	0	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	37	60	2	0	224
Pårørende	33	60	7	0	15
Modersmål					
Dansk	37	61	2	0	236
Ikke dansk	13	43	43	0	5
Afsnitsnavn					
T-AMB.	35	62	3	0	220
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AK-CENTER	81	14	5	0	21

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	72	2	0	244
Køn					
Mand	23	73	3	0	155
Kvinde	29	69	1	1	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	18	73	0	9	11
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	21	76	3	0	32
60-79 år	25	72	2	0	166
80 år eller derover	32	65	3	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	25	73	2	0	226
Pårørende	29	64	0	7	14
Modersmål					
Dansk	25	72	2	0	237
Ikke dansk	35	65	0	0	5
Afsnitsnavn					
T-AMB.	26	71	2	0	223
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AK-CENTER	26	68	5	0	19

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	19	79	2	0	239
Køn					
Mand	17	80	2	0	152
Kvinde	20	77	1	1	87
Aldersgruppe					
Under 20 år	44	44	0	11	9
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	14	86	0	0	31
60-79 år	15	82	2	0	163
80 år eller derover	26	74	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	18	81	1	0	223
Pårørende	25	58	8	8	12
Modersmål					
Dansk	18	79	2	0	232
Ikke dansk	35	65	0	0	5
Afsnitsnavn					
T-AMB.	19	78	2	0	218
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AK-CENTER	16	84	0	0	19

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	61	0	0	244
Køn					
Mand	39	61	0	0	154
Kvinde	36	63	1	0	90
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	12
20-39 år	20	80	0	0	5
40-59 år	48	52	0	0	32
60-79 år	35	64	1	0	164
80 år eller derover	52	48	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	38	62	0	0	225
Pårørende	47	53	0	0	15
Modersmål					
Dansk	38	62	0	0	236
Ikke dansk	22	57	22	0	5
Afsnitsnavn					
T-AMB.	38	62	0	0	223
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
AK-CENTER	55	45	0	0	20

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	93	7	160	85
Køn				
Mand	95	5	100	55
Kvinde	90	10	60	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	9	3
20-39 år	-	-	3	2
40-59 år	83	17	18	15
60-79 år	93	7	110	57
80 år eller derover	100	0	20	8
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	148	78
Pårørende	100	0	9	6
Modersmål				
Dansk	94	6	154	83
Ikke dansk	-	-	3	2
Afsnitsnavn				
T-AMB.	93	7	154	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0
AK-CENTER	-	-	4	17

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	10	70	15	5	151	6
Køn						
Mand	12	69	15	4	95	3
Kvinde	7	71	14	7	56	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	86	14	0	7	2
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	12	71	0	17	18	0
60-79 år	10	67	18	5	104	4
80 år eller derover	16	74	11	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	70	14	6	140	5
Pårørende	0	75	25	0	8	1
Modersmål						
Dansk	10	70	15	5	145	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
T-AMB.	10	71	13	5	146	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
AK-CENTER	-	-	-	-	4	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	35	10	30	136	18
Køn						
Mand	25	38	11	25	87	9
Kvinde	24	29	8	39	49	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	29	14	29	7	2
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	38	33	6	23	18	0
60-79 år	21	35	9	35	94	11
80 år eller derover	33	40	20	7	15	4
Skema udfyldt af						
Patienten	25	34	9	32	126	16
Pårørende	25	38	25	13	8	1
Modersmål						
Dansk	25	35	10	30	131	18
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
T-AMB.	25	35	11	30	130	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	-	-	-	-	4	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	85	5	0	227	14
Køn						
Mand	10	82	8	0	145	6
Kvinde	7	90	1	1	82	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	64	9	9	11	1
20-39 år	0	100	0	0	5	0
40-59 år	4	79	17	0	26	6
60-79 år	10	87	4	0	157	4
80 år eller derover	11	86	4	0	28	3
Skema udfyldt af						
Patienten	9	86	5	0	209	13
Pårørende	14	71	7	7	14	1
Modersmål						
Dansk	10	84	5	0	220	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
T-AMB.	10	84	6	0	212	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	0	100	0	0	13	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	66	17	17	50
Køn				
Mand	61	16	23	36
Kvinde	80	20	0	14
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	39	25	36	10
60-79 år	69	16	16	34
80 år eller derover	83	17	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	67	18	15	48
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	65	18	17	48
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
T-AMB.	66	16	18	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
AK-CENTER	67	25	8	12

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	82	7	11	10
Køn				
Mand	74	10	16	7
Kvinde	-	-	-	3
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	100	0	0	5
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	79	8	13	9
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	80	7	12	9
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
T-AMB.	86	0	14	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
AK-CENTER	-	-	-	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	92	0	0	9	0
Køn						
Mand	0	100	0	0	6	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	0	100	0	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	91	0	0	8	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	8	92	0	0	8	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
T-AMB.	0	100	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
AK-CENTER	-	-	-	-	3	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	63	3	0	209	35
Køn						
Mand	35	62	2	1	140	15
Kvinde	29	67	4	0	69	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	64	0	0	11	1
20-39 år	20	80	0	0	5	0
40-59 år	31	58	7	4	31	2
60-79 år	31	67	2	0	139	26
80 år eller derover	52	43	4	0	23	6
Skema udfyldt af						
Patienten	33	64	3	1	192	33
Pårørende	38	62	0	0	13	2
Modersmål						
Dansk	33	64	2	1	202	34
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
T-AMB.	34	63	3	1	190	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	47	47	6	0	17	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	88	10	242
Køn				
Mand	2	88	10	156
Kvinde	1	89	10	86
Aldersgruppe				
Under 20 år	8	83	8	12
20-39 år	0	80	20	5
40-59 år	0	89	11	32
60-79 år	2	88	10	164
80 år eller derover	0	93	7	29
Skema udfyldt af				
Patienten	1	90	10	223
Pårørende	13	73	13	15
Modersmål				
Dansk	2	88	10	235
Ikke dansk	0	78	22	5
Afsnitsnavn				
T-AMB.	2	88	11	219
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
AK-CENTER	0	95	5	21

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	90	8	121	123
Køn					
Mand	1	91	8	90	65
Kvinde	6	86	8	31	58
Aldersgruppe					
Under 20 år	9	91	0	11	0
20-39 år	-	-	-	1	4
40-59 år	0	94	6	17	16
60-79 år	2	88	9	80	84
80 år eller derover	0	100	0	12	19
Skema udfyldt af					
Patienten	2	90	8	103	122
Pårørende	7	87	7	15	0
Modersmål					
Dansk	3	90	7	117	120
Ikke dansk	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn					
T-AMB.	3	89	8	114	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	1
AK-CENTER	0	83	17	6	15

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	61	33	4	2	232	12
Køn						
Mand	62	34	2	2	147	8
Kvinde	59	33	7	1	85	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	25	0	0	12	0
20-39 år	80	20	0	0	5	0
40-59 år	70	27	4	0	32	1
60-79 år	59	35	3	3	156	10
80 år eller derover	52	37	11	0	27	1
Skema udfyldt af						
Patienten	61	34	4	1	213	12
Pårørende	67	27	0	7	15	0
Modersmål						
Dansk	62	33	4	2	225	12
Ikke dansk	35	65	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
T-AMB.	60	34	4	2	209	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	86	10	5	0	21	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	21	3	0	229	16
Køn						
Mand	75	22	2	1	148	8
Kvinde	76	20	4	0	81	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	25	0	0	12	0
20-39 år	100	0	0	0	5	0
40-59 år	75	18	4	4	32	1
60-79 år	75	22	3	0	155	9
80 år eller derover	76	20	4	0	25	6
Skema udfyldt af						
Patienten	76	20	3	0	210	16
Pårørende	67	33	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	76	21	3	0	222	16
Ikke dansk	57	22	22	0	5	0
Afsnitsnavn						
T-AMB.	74	23	3	0	206	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	90	5	5	0	21	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	40	46	9	5	243	6
Køn						
Mand	39	47	9	5	155	2
Kvinde	43	44	9	5	88	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	50	8	8	12	0
20-39 år	60	0	0	40	5	0
40-59 år	44	35	11	11	32	1
60-79 år	39	49	10	2	164	4
80 år eller derover	43	47	7	3	30	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	44	10	5	224	6
Pårørende	20	73	7	0	15	0
Modersmål						
Dansk	41	46	9	4	236	6
Ikke dansk	43	35	0	22	5	0
Afsnitsnavn						
T-AMB.	40	45	10	5	220	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	57	43	0	0	21	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	57	33	6	3	218	27
Køn						
Mand	57	33	6	4	143	13
Kvinde	58	34	5	2	75	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	44	44	11	0	9	3
20-39 år	100	0	0	0	5	0
40-59 år	61	31	4	4	31	2
60-79 år	57	35	6	3	144	20
80 år eller derover	55	31	10	3	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	32	6	3	201	26
Pårørende	46	46	8	0	13	1
Modersmål						
Dansk	57	34	6	3	212	26
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
T-AMB.	56	36	5	3	197	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	89	5	0	5	19	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	40	4	2	184	51
Køn						
Mand	54	41	3	2	121	32
Kvinde	56	37	5	3	63	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	33	17	0	6	5
20-39 år	80	20	0	0	5	0
40-59 år	58	29	4	9	26	6
60-79 år	52	44	3	1	126	32
80 år eller derover	62	33	5	0	21	8
Skema udfyldt af						
Patienten	57	37	4	2	171	47
Pårørende	22	78	0	0	9	4
Modersmål						
Dansk	55	40	4	1	177	51
Ikke dansk	57	22	0	22	5	0
Afsnitsnavn						
T-AMB.	53	41	4	2	169	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	62	31	0	8	13	7

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	243
Køn			
Mand	96	4	154
Kvinde	93	7	89
Aldersgruppe			
Under 20 år	92	8	12
20-39 år	100	0	5
40-59 år	90	10	33
60-79 år	95	5	164
80 år eller derover	97	3	29
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	225
Pårørende	93	7	14
Modersmål			
Dansk	95	5	236
Ikke dansk	57	43	5
Afsnitsnavn			
T-AMB.	95	5	220
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2
AK-CENTER	95	5	21

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	44	22	22	11	9	2
Køn						
Mand	20	40	20	20	5	0
Kvinde	-	-	-	-	4	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	50	33	17	0	6	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af						
Patienten	43	14	29	14	7	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	43	29	14	14	7	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
T-AMB.	44	22	22	11	9	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
AK-CENTER	-	-	-	-	0	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	22	7	2	231	10
Køn						
Mand	69	21	8	2	149	5
Kvinde	69	23	6	2	82	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	82	9	0	9	11	1
20-39 år	80	20	0	0	5	0
40-59 år	76	17	4	4	31	0
60-79 år	68	22	8	2	157	8
80 år eller derover	63	30	7	0	27	1
Skema udfyldt af						
Patienten	70	22	7	1	214	9
Pårørende	64	21	7	7	14	0
Modersmål						
Dansk	69	22	7	2	226	8
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
T-AMB.	68	23	6	2	210	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	95	5	0	0	19	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	27	65	8	1	127	76
Køn						
Mand	28	66	6	0	86	39
Kvinde	24	62	12	2	41	37
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	6
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	34	48	18	0	19	9
60-79 år	24	70	5	1	85	52
80 år eller derover	27	67	7	0	15	8
Skema udfyldt af						
Patienten	27	64	8	1	117	71
Pårørende	29	57	14	0	7	4
Modersmål						
Dansk	27	65	7	1	122	74
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
T-AMB.	25	65	9	1	112	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	31	69	0	0	13	5

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	57	34	5	4	243
Køn					
Mand	59	32	5	3	156
Kvinde	54	36	5	5	87
Aldersgruppe					
Under 20 år	58	42	0	0	12
20-39 år	60	20	0	20	5
40-59 år	65	20	8	8	30
60-79 år	56	35	6	2	167
80 år eller derover	59	34	0	7	29
Skema udfyldt af					
Patienten	59	32	5	4	224
Pårørende	47	47	7	0	15
Modersmål					
Dansk	58	33	5	4	235
Ikke dansk	57	22	22	0	5
Afsnitsnavn					
T-AMB.	55	36	5	4	220
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AK-CENTER	86	10	5	0	21

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	43	51	5	0	245
Køn					
Mand	45	50	5	0	154
Kvinde	40	54	5	0	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	58	42	0	0	12
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	49	41	11	0	32
60-79 år	40	55	6	0	166
80 år eller derover	48	52	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	43	51	5	0	226
Pårørende	53	47	0	0	15
Modersmål					
Dansk	44	51	5	0	237
Ikke dansk	35	43	22	0	5
Afsnitsnavn					
T-AMB.	40	55	5	0	222
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AK-CENTER	81	14	5	0	21

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	85	15	198	46
Køn				
Mand	87	13	131	24
Kvinde	83	17	67	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	82	18	11	1
20-39 år	-	-	4	1
40-59 år	87	13	27	5
60-79 år	83	17	131	33
80 år eller derover	92	8	25	6
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	179	46
Pårørende	80	20	15	0
Modersmål				
Dansk	85	15	192	45
Ikke dansk	-	-	4	1
Afsnitsnavn				
T-AMB.	84	16	176	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0
AK-CENTER	95	5	20	1

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	20	73	6	1	157	30
Køn						
Mand	22	70	7	1	108	18
Kvinde	16	80	4	0	49	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	86	0	0	7	4
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	24	67	9	0	25	1
60-79 år	19	74	6	1	107	16
80 år eller derover	29	71	0	0	14	9
Skema udfyldt af						
Patienten	22	72	6	1	142	26
Pårørende	9	82	9	0	11	4
Modersmål						
Dansk	20	73	6	1	152	29
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
T-AMB.	19	73	7	1	135	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AK-CENTER	40	60	0	0	20	0

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	29	65	6	0	243
Køn					
Mand	30	64	5	1	156
Kvinde	26	66	8	0	87
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	58	0	0	12
20-39 år	40	40	20	0	5
40-59 år	31	59	7	3	33
60-79 år	26	66	7	0	164
80 år eller derover	31	69	0	0	29
Skema udfyldt af					
Patienten	29	64	6	0	224
Pårørende	27	67	7	0	15
Modersmål					
Dansk	29	65	6	0	236
Ikke dansk	22	57	22	0	5
Afsnitsnavn					
T-AMB.	28	65	6	0	220
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AK-CENTER	57	38	5	0	21

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	25	70	5	0	41	16	185
Køn							
Mand	25	69	6	0	33	12	107
Kvinde	25	75	0	0	8	4	78
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	11
20-39 år	-	-	-	-	2	0	3
40-59 år	36	47	18	0	6	1	25
60-79 år	22	73	4	0	23	14	127
80 år eller derover	11	89	0	0	9	1	19
Skema udfyldt af							
Patienten	28	67	6	0	37	13	173
Pårørende	-	-	-	-	3	3	9
Modersmål							
Dansk	27	67	5	0	37	16	182
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	3
Afsnitsnavn							
T-AMB.	26	69	5	0	39	16	164
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	2
AK-CENTER	-	-	-	-	2	0	19

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses- /behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	77	1	0	100	143
Køn						
Mand	18	81	1	0	71	81
Kvinde	31	69	0	0	29	62
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	11
20-39 år	-	-	-	-	1	4
40-59 år	10	80	10	0	11	21
60-79 år	20	80	0	0	72	91
80 år eller derover	27	73	0	0	15	16
Skema udfyldt af						
Patienten	22	77	1	0	93	131
Pårørende	20	80	0	0	5	10
Modersmål						
Dansk	22	76	1	0	97	140
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Afsnitsnavn						
T-AMB.	23	76	1	0	96	124
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
AK-CENTER	-	-	-	-	3	18

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	59	41	157	81
Køn				
Mand	65	35	105	45
Kvinde	47	53	52	36
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	8
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	66	34	24	9
60-79 år	62	38	109	51
80 år eller derover	42	58	19	10
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	144	76
Pårørende	44	56	9	5
Modersmål				
Dansk	59	41	152	80
Ikke dansk	-	-	4	1
Afsnitsnavn				
T-AMB.	56	44	140	75
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	2
AK-CENTER	94	6	17	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	77	23	178	60
Køn				
Mand	77	23	118	32
Kvinde	77	23	60	28
Aldersgruppe				
Under 20 år	80	20	5	6
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	82	18	25	7
60-79 år	78	22	124	38
80 år eller derover	68	32	22	6
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	164	56
Pårørende	60	40	10	4
Modersmål				
Dansk	77	23	173	59
Ikke dansk	-	-	4	1
Afsnitsnavn				
T-AMB.	76	24	163	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	2
AK-CENTER	93	7	15	5

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	67	33	152	87
Køn				
Mand	74	26	103	47
Kvinde	54	46	49	40
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	9
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	81	19	23	9
60-79 år	70	30	107	56
80 år eller derover	39	61	18	10
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	140	81
Pårørende	50	50	8	6
Modersmål				
Dansk	68	32	147	86
Ikke dansk	-	-	4	1
Afsnitsnavn				
T-AMB.	66	34	137	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	2
AK-CENTER	93	7	15	5

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	83	17	151	91
Køn				
Mand	87	13	104	48
Kvinde	75	25	47	43
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	9
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	89	11	20	12
60-79 år	85	15	112	53
80 år eller derover	73	27	15	14
Skema udfyldt af				
Patienten	85	15	139	85
Pårørende	50	50	8	6
Modersmål				
Dansk	83	17	145	90
Ikke dansk	-	-	4	1
Afsnitsnavn				
T-AMB.	83	17	143	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	2
AK-CENTER	88	13	8	12

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	66	28	4	2	206	37
Køn						
Mand	69	26	3	2	132	23
Kvinde	61	31	5	3	74	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	20	0	0	10	2
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	73	16	8	4	29	3
60-79 år	65	30	3	1	137	26
80 år eller derover	62	35	0	4	26	5
Skema udfyldt af						
Patienten	67	27	4	2	190	35
Pårørende	58	42	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	66	28	4	2	201	35
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
T-AMB.	64	30	4	2	186	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
AK-CENTER	95	0	5	0	19	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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


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

Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			7
Kommunikation og information			7
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			10
Pleje			4
Relationer til personale			8
Ventetid			3

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - T-AMB.	Modtagelsen
2	Denne besvarelse vedrører mit korte besøg [i efteråret]. Jeg var her ca. 20 minutter til en samtale med lægen.	Virkelig god
7	Fin.	Virkelig god
8	Der var dårligt skiltet til, hvor vi skulle hen.	God
12	Den var vel, som det normalt er.	God
13	Jeg har været her [flere] gange, og det har været en absolut positiv oplevelse. Hele personalet, og det gælder alle, jeg har været i kontakt med, er utrolig søde, smilende og meget hjælpsomme, ligegyldigt hvad jeg spurgte dem om. Meget dejligt.	Virkelig god
17	Fordel middagspausen, så det ikke er alle, der holder pause på samme tid.	God
18	Nej.	God
22	Venlig.	Virkelig god
23	Kom med ambulance.	Virkelig god
32	Nej :-)	God
33	Nej.	Virkelig god
34	Kun positiv :-). Det skal lige siges, at jeg havde set forkert på datoen på indkaldelsen. Tager hjemmefra [], møder op på T-ambulatoriet, afleverer indkaldelsen, sætter mig i venteværelset. Så efter ca. to minutter kalder sekretæren på mig for at fortælle, at det først [er ugen efter], jeg har tid. Ærgerligt for mig, men alligevel får sekretæren i samråd med det øvrige personale presset mig ind samme dag :-). Og TUSINDE tak for det.	Virkelig god
41	Er meget dygtige til holde den aftalte tid.	Virkelig god
42	Søde og hjælpsomme, især fordi jeg blev forsinket pga. de dårlige parkeringsforhold.	Virkelig god
43	Venligt og imødekommende personale.	God
55	Venligt personale.	Virkelig god
59	Altid venlige.	Virkelig god
60	NN er en fantastisk læge.	God
65	Lidt ventetid, men modtagelsen var god!	God
69	Ventetiden på [over en time] uden forklaring var stressende og ubehagelig. Jeg var fastende. Dette (ventetiden/stress) var muligvis medvirkende til herpesreaktion på det opererede ben, hvilket har påvirket postoperativt forløb. Kunne ikke have støttestrømpe/forbinding. Måtte gennem medicinsk behandling for herpes via min speciallæge. I har INGEN efterbehandlingsforløb efterfølgende.	Dårlig
ID	Kommentarer - AK-CENTER	Modtagelsen
2	Akut-center.	Virkelig god
4	Altid venlige.	God
6	Venlig, imødekommende.	God

 8 Venlig og god modtagelse.

Virkelig god

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - T-AMB.	Fejlhåndtering
1	Jeg faldt ud af hospitalets system.	Virkelig godt
3	Under et af besøgene blev jeg konsulteret af en [] læge, som hverken jeg eller min kone kunne forstå [].	Uoplyst
12	Jeg var henvist til scanning, men det blev jeg ikke. Har tidligere fra anden læge været henvist til scanning uden at blive det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Jeg tror ikke, der er sket nogen fejl.	Uoplyst
15	Lægen [var svært at forstå], hvilket var meget generende.	Virkelig dårligt
18	Jeg oplevede ikke fejl, men lægen meget fortravlet, da hun blev tilkaldt til afdelinger og skulle også se på billeder. Frem og tilbage mange gange, dvs. mange afbrydelser i mit forløb. Men lægen meget sød og venlig.	Uoplyst
21	Man kunne ikke finde det sidste ståltrådsnet, der skulle fjernes efter CABG.	Dårligt
26	Jeg hørte aldrig fra dem igen. Skulle visiteres videre til behandling på andet sygehus. Skulle selv kontakte ambulatoriet for at høre, hvad der skete.	Uoplyst
35	Talte kun med en læge.	Uoplyst
36	Personalet vidste ikke, hvorfor jeg var der, og hvad jeg skulle. Og forrige gang fik jeg at vide, at der ikke var noget de kunne gøre, men denne gang sagde en anden læge, at dette ikke var korrekt.	Dårligt
37	Transport til røntgen. Tog fejl af mig og en anden person.	Virkelig godt
57	Ja, at jeg fik taget blodtryk, og at der gik en time til næste fase, hvad de undskyldte.	Uoplyst
64	Anvendelse af kontrastvæske skønt allergi.	Godt
68	Man troede, at jeg var kommet på den forkerte afdeling, hvilket jeg ikke var.	Virkelig godt
69	Dårlig kommunikation. Fik forklaret til personale, at jeg har opdaget plasteroverfølsomhed. [Der blev ikke taget hensyn til overfølsomheden], og fik at vide, at det var en fejl, at jeg blev opereret, for med den overfølsomhed, jeg udviste over forbindelse skulle jeg afvises! Sikken en besked! Sikken kommunikation! Og farvel og tak.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AK-CENTER	Fejlhåndtering
1	Ikke decideret fejl, men en fastende ventetid på seks timer til en undersøgelse og så sendt hjem. Godt nok med begrundelsen, [at der var] mange, som akut var kommet ind, men vi var fire, der blev sendt hjem. Og jeg følte, at det var lidt for uplanlagt, da vi var indlagt og havde seng osv.	Uoplyst
5	Skulle mund og børste tænder efter spray. Har læst på indlægsseddel efter besøg. Medicin blev heller ikke gennemgået vedrørende [præparaternes] indflydelse på hinanden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
9	Kunne være rart, at den læge, jeg skulle til samtale ved bagefter, var klar over, at undersøgelsen var foretaget!!!	Godt
10	Jeg blev opereret [i 2012], er fulgt der postoperativt og gennemgået rehabiliteringsforløb. Dette forløb var til fuld tilfredsstillelse for mig.	Godt
13	Jeg har fået et stent i [det ene ben for nogle år siden. Og et i det andet ben sidste år]. Ja og så igen [i år]. Det var også et stent [] og det gik også rigtig godt, synes jeg. I er bare rigtig søde og gode. Tak for det. Fedt at være her.	Virkelig godt
15	Det er meget skuffende af blive undersøgt af to forskellige læger med helt forskellige meninger om mit problem. Efter andet besøg blev jeg sendt hjem uden anden forklaring på mit problem udover, at det ikke var det rette sted, jeg var.	Virkelig dårligt
18	Nej.	Godt
20	Ved første besøg [i september] var ventetiden 50 minutter. Det var længe. Undersøgelsen tog ca. 10 minutter. Fik at vide, jeg skulle til scanning (ikke samme dag). Fik indkaldelse til [oktober]. Der var ingen ventetid. Skulle afsted igen [en uge senere] for at få svar. Ingen ventetid. Hos lægen tog det under 10 minutter. Kunne min egen læge ikke have fortalt mig, hvad der videre skulle ske i stedet for, at jeg kører til Århus? Jeg ved godt, at jeg får min kørsel betalt, men der er jo noget, der hedder miljø og økonomi. Er nu sendt videre til Århus Sygehus. Jeg er da vildt glad for, at jeg ikke er på arbejdsmarkedet. Tænk at skulle have fri tre gange. Det kan man da ikke byde en arbejdsgiver ej heller kollegaer, der måske skal overtage ens job, mens man er fraværende. Der burde f.eks. være en mulighed for, at man kan komme til scanning samme dag, evt. med lidt ventetid.	Godt
27	Jeg er ikke klar over, om vi talte om den samme fejl/skade.	Godt
28	Gode faglige forklaringer (er selv sundhedsfaglig).	Virkelig godt
30	At pårørende skulle have de symptomer at vide, der opstår eller kan opstå, hvis en blodåre springer. Søg information hos dem, der har oplevet det.	Dårligt
40	Jeg ventede flere timer på en skanning af hovedpulsåren, selvom det så ud til, at de havde meget god tid på afdelingen [].	Godt
47	Jeg har været til en undersøgelse. Lægen virkede kompetent og tillidsvækkende. Blev afsluttet på stedet, og bedt om at tale med egen læge om det, jeg var henvist for.	Godt
49	Tilbød selv "elev" at undersøge mig.	Virkelig godt
50	Meget glad for, at det er samme person hver gang.	Virkelig godt
52	Jeg var meget glad for ekstra tæpper. Og til sidst en varmeblæser til at holde mig varm i opvågningsstuen. Jeg fryser nemt, og har oplevet tidligere ophold på andre sygehuse som belastende, fordi jeg hundefrøs!	Godt
54	Den korte ventetid fik mig til at slappe af.	Godt
55	Jeg er tilfreds og taknemlig.	Virkelig godt
58	Jeg som pårørende har fulgt hele forløbet. NN siger selv, at han intet kan huske, fra da han blev opereret og i den uge, han var indlagt. Derfor udfylder jeg skemaet her.	Virkelig godt
60	Efter første besøg i ambulatoriet og der var taget stilling til operation, skulle vi møde op på sengeafsnittet til indlæggelse og undersøgelse før operation. Det brugte vi en hel dag på, på afdeling T3, hvor vi var bænket i dagligstuen. Vi skulle møde ind og have taget blodprøver til [om morgenen] senest. [] Om eftermiddagen tog vi hjem med besked om at møde den følgende	Godt

	de dag til operation. Snak med læge, anden læge NN og fysioterapeut kunne gøres mere hensigtsmæssigt, så man ikke skulle bruge syv timer på ingenting og bare vente og vente og vente.	
✎ 65	Lægen var grundig i at opklare sammenhængen i undersøgelsen!	Godt
✎ 66	Det første besøg var meget fint, der blev fortalt meget fint om, hvordan det hele hang sammen og om, hvordan det udarter sig. Besøg nummer to var knap så godt, da lægen blev afbrudt af telefon og måtte ud på gangen og snakke. Man følte, han ikke var tilstede.	Uoplyst
✎ 67	Jeg har været til samtale med en læge og fik udtrykt mit problem og fik en forklaring på mit problem og derved slukket det.	Virkelig godt
✎ 69	Det var meget ubehageligt at få at vide, at jeg ikke skulle have været opereret, ventede trods [alt] næsten et år på "banal" []operation. Men lægen i ambulatoriet var professionel/faglig. Jeg følte mig "lille" og efterladt til mig selv. På det tidspunkt vidste jeg ikke endnu, [hvad sygdommen indebar].	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Der var tale om et beskedent kirurgisk indgreb i lokalbedøvelse [].	Godt
ID	Kommentarer - AK-CENTER	Samlet indtryk
✎ 1	Generelt er jeg blevet behandlet godt og har været tryk ved alle undersøgelser og operation.	Virkelig godt
✎ 6	Udelukkende ros for dette og tidligere besøg på Skejby!	Virkelig godt

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

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

ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
2	Intet modtaget.	Godt
4	Har ikke fået noget.	Virkelig godt
6	Det har været lidt forvirrende at høre to forskellige meninger fra tre læger. To meninger, som er modstridende..	Dårligt
18	Nej.	Godt
26	Jeg har kun været der en gang. Fik ikke informationsmateriale.	Godt
28	I indkaldelsen kunne det være rart, hvis det var nævnt, at der var meget vejarbejde omkring sygehuset. [Det gjorde det] sværere at finde parkering.	Virkelig godt
31	Materialet var 'Info hvis åreknudeoperation skete fra lysken'. Min operation var lokalt på benet.	Godt
32	Nej :-)	Godt
33	God behandling.	Virkelig godt
34	God.	Virkelig godt
35	Afventer besked om behandling, som burde være nået frem for en måned siden.	Godt
38	Manglede fuld oplysning om første.	Godt
39	Lægen, som jeg skulle have samtale med, havde alt for travlt.	Godt
45	Husker ikke informationsmaterialet. Kunne ønske information om, hvordan man ville undersøge (forinden).	Uoplyst
53	Ved samtalen om ny operation, ville det være rart med en læge [der taler forståeligt] for rigtigt at forstå operationsforløbet i nuancer. []	Godt
54	Fik en stor forståelse af det indgreb, der var foretaget, da [] blev sat i.	Godt
55	Godt informeret før og under behandlinger.	Virkelig godt
56	Ved indlæggelse er der information i brev. Ved afslutning [er der] ingen informationsmateriale.	Godt
58	Informationen var fyldestgørende (der var ikke stukket noget under gulvtæppet).	Virkelig godt
69	1. Der kan gå for lang tid fra, at man er til undersøgelsen til selve det operative indgreb. I mit tilfælde [flere måneder]. 2. Personkontakt og opfølgning mangler.	Dårligt
ID Kommentarer - AK-CENTER		Samlet indtryk
1	Måske der i den skriftlige/mundtlige information skulle stå lidt mere om, hvad man kan støde på, når man kommer hjem. Jeg oplevede, der var meget, jeg ikke kunne efter [operationen].	Virkelig godt
6	Kunne godt have brugt navn på anvendt antibiotika, også selvom jeg ikke selv ville skulle bede om en anden gang.	Virkelig godt

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
19	Kun en god oplevelse.	Virkelig godt
24	Det er svært for mig [], da operationen ikke er gået godt. Smerter hver dag.	Virkelig godt
28	Jeg ved ikke, hvorvidt min praktiserende læge er bekendt med udfaldet, da hans bud på en diagnose ikke kunne bekræftes af ambulatoriets sundhedspersonale. Tidligere undersøgelse og dette besøg var derfor irrelevant/unødvendigt.	Virkelig godt
34	Kun positiv.	Virkelig godt
35	Afventer videre behandling.	Godt
45	Var der kun en enkelt gang.	Uoplyst
51	Besøger ambulatoriet [i kort tid] en gang om året. []	Uoplyst
53	Fra en scanning går der fra en til to måneder før man kommer til samtale om resultatet fra scanningen.	Godt
56	Indkaldelse til opfølgning har svigtet, og først efter kontakt til ambulatoriet efter tidsfristen er der kommet en indkaldelse.	Godt
57	Vil gerne vide mere.	Godt
60	Behandlingen på afsnit T3 var ikke optimal. De mest oplysende og venlige personaler vi mødte, var SOSU-assistenterne NN og NN. Der var ikke meget åbenhed og information fra plejepersonalet. Man følte, man var til besvær. Er selv indenfor faget og ved, at man som medindlagt har et ansvar for sit barn, og det er muligt at sove hos barnet, så længe det er under 15 år. Jeg ved godt, at patienten efter []operation skal ud og gå og gå og gå, og det er vores ansvar at sørge for mad, toiletbesøg og bad. Men vi mødte ikke noget glad plejepersonale. Fik korte og lidt sure svar, hvis man spurgte om noget. Det var under al kritik og har givet mig stof til eftertanke om, hvorledes jeg skal møde mine patienter i fremtiden. Der er klart meget plads til forbedring på afdeling T3.	Godt
62	Jeg ville have ønsket mig information om tidsplanen efter mit besøg på andet sygehus. [].	Virkelig godt
63	Blev sendt til egen læge. Herefter til andet sygehus med tumor []. Henvist til operation.	Uoplyst
69	Da jeg [opdagede egen fejl], ringede jeg til læge NN og sagde undskyld! Man kan konkludere, at jeg fik et uheldigt forløb sandsynligvis pga. stress og manglende kommunikation. I har for lidt tid til den enkelte patient og overlader patienter til egen læge, og det er ikke altid så hensigtsmæssigt.	Dårligt

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

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

ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
5	Var meget imødekommende.	Godt
6	Det vil være fint for indkaldte patienter, hvis der altid er læger til dem på ambulatoriet, og der er andre læger til operationer. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	At man kun kan ringe mellem kvart over ni og halv ti, og der er konstant optaget, så håbløst. Ingen svar på mail. Kritisk, da jeg stod på apoteket, og recepten ikke var lagt ud. [Kommunikation og information]	Godt
11	Der er patienter, der har været mange timer undervejs for at komme til undersøgelse. Jeg har selv været en del af de tilbud, man giver på andre sygehuse, og som er langt bedre i form af kaffe eller andet og sandwich. Det er dog en sekundær sag i forhold til behandlingen eller undersøgelsen.	Godt
13	Det er meget dejligt at komme her.	Virkelig godt
14	GODT ved lange køreture/ventetider, at man altid kan bede om et stykke mad. Man kan virkelig være sulten, når man kommer frem. [Pleje, Ventetid]	Godt
16	Jeg synes, at det personale, jeg havde kontakt med, var både venlige og imødekommende :-). Et lille problem for mig, [der ikke er så høj], er, at stolene er for høje, så det er svært at slappe af, når jeg sidder. Kunne også være dejligt, hvis der var en skammel eller to at lægge et ben op på. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
18	Alle meget søde og venlige, men havde meget travlt. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
19	God professionel oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Ved mit første besøg [] var ventetiden 50 minutter. Da ville det have været fint, hvis jeg havde fået besked. Da jeg selv henvendte mig i receptionen, fik jeg nærmest det indtryk, at jeg var blevet glemt. [Ved andet besøg] var der ingen ventetid. [Ventetid]	Godt
23	PROFESSIONELT personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Al personale var utrolig søde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Jeg oplever almindeligvis god behandling på ambulatoriet, men hvor jeg dog savner, at det er de samme personer, man taler med, når man er til undersøgelse. Jeg synes ikke, at de forskellige kontakter har samme holdning til mine problemer. Alt i alt har jeg dog fået en god behandling. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
26	Dårligt [], da jeg aldrig hørte mere til behandlingen i Viborg.	Godt
27	Jeg synes, at lægen skulle have interesseret sig mere for den "skade", som jeg kom med. [Relationer til personale]	Godt
28	Rigtig god plads til at komme omkring for gangbesværede. Imødekommende personale. Og tak for en generel god oplevelse, selvom det viste sig, at være unødvendigt. Better safe than sorry. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
29	SOM PÅRØRENDE: Ikke god kommunikation, når der er flere afdelinger involveret i sygeforlø-	Godt

	bet, modstridende informationer og oplevelse af manglende respekt for hinandens arbejde afdelingerne imellem. Eksempelvis mellem T4 og OVA, hvor T4 var de mest professionelle. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
30	Med hensyn til [min sygdom] vil det være rart, at de pårørende fik at vide, hvilke symptomer man skulle være opmærksom på [ved forværring]. Min erfaring er: Meget RASTLØS, kan ikke sidde ned længe og gå, altså ondt. Og at vagtlæger informeres herom. [Kommunikation og information]	Dårligt
35	.	Godt
36	Lægerne burde tale bedre sammen, så jeg ikke får flere forskellige svar på, hvad der er galt med mig. En læge gav mig mange informationer om min tilstand, men ti minutter efter fik jeg at vide, at jeg skulle glemme det hele, da der var sket en fejl. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
40	Efter scanningen fik jeg en samtale med en læge, der oplyste, at de ikke ville operere [] pga. dårligt hjerte. Det var en kort besked, som jeg godt kunne ønske uddybet noget bedre af den læge, som informerede. [Kommunikation og information]	Godt
44	Rengøring er mangelfuld og overfladisk. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
45	Kunne som sagt have ønsket mere information inden undersøgelsen. Vidste ikke, hvordan det ville foregå. Meget flink læge. Ikke så glad for resultatet, men det er ikke lægens fejl. Så ikke så meget i ambulatoriet pga. kort ventetid. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
46	Altid kolde drikke.	Godt
48	Særdeles venlig og kompetent behandling! Samlet vurdering: Seks kanyler (ud af seks mulige). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
52	Måske et ekstra omklædningsrum, så man ikke, som jeg, skulle vente udenfor i ti minutter på at få tøj på efter endt behandling. [Fysiske rammer]	Godt
55	Jeg er så glad for at bo i Aarhus, for der har vi Skejby.	Virkelig godt
57	[Ved] kontrol af pacemaker [kunne de] oplyse om, hvad der er af eventuelle virkninger og efterfølgende symptomer, og give oplysninger generelt [om de af] sygehusets afdelinger, jeg har været på. [Kommunikation og information]	Godt
58	Der blev kun gjort rent midt på gulvet. Som pårørende gjorde jeg selv rent på værelset. De plasticmadrasser, patienten lå på, kunne ikke modtage hans sved på ryggen, og han var våd og iskold på ryggen, indtil jeg fik lagt et tæppe imellem ham og madrassen. Plasticmadrasser er noget skidt. Men ellers var det et pragtfuldt og flot forløb med hele operationen. I er virkelig dygtige på Skejby Sygehus. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
59	Jeg har den samme person til scanning og vurdering af min tilstand. Desværre husker jeg ikke hendes navn, men hun er altid meget venlig, omhyggelig og informativ vedrørende eventuelle spørgsmål. Jeg håber, at der kan være sådan fremover. Jeg føler mig virkelig tryk. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
60	Ved godt, at det handler om ambulatoriet, men har alligevel tilladt mig, at kommentere på Afdeling T3. Og igen en læge som NN er helt fantastisk. [Relationer til personale]	Godt
61	Jeg blev kaldt til undersøgelse i [efteråret] for blodomløb i fødder og ben, men lægen så hverken på fødder eller ben. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
65	Venteværelset kunne være større! [Fysiske rammer]	Godt

- ✎ 69 - Som tidligere ansat i sygehusvæsenet kender jeg godt til systemets gode og dårlige sider. Det er ikke udelukkende personalets "skyld", at arbejdsgangen er så stram og kan virke upersonlig og uengageret tilrettelagt. Dårligt
- Hvem kan vurdere om patienten er egnet til operation på et givent tidspunkt, når der går for lang tid fra første undersøgelse til operationstidspunkt?
- Kan ambulatoriet vurdere det?
[Relationer til personale]

- ✎ 70 Det gode var, at jeg blev kaldt ind 10 minutter før planlagt tid. Godt

ID Kommentarer - AK-CENTER

Samlet indtryk

- ✎ 2 Fik en god kop kaffe! Virkelig godt
- ✎ 3 Måske kunne besøget helt have været undgået, da jeg jo blot skulle fortsætte med det, jeg havde gjort hidtil og på samme måde. Så havde vi alle sparet tid (og penge). Virkelig godt
- ✎ 6 Rengøringen var god, men heller ikke mere. Antager dog, at den var tilstrækkelig. Virkelig godt
[Fysiske rammer]
- ✎ 7 Super :-). Godt

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

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

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

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

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

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

