

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

MEA

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.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	413
Besvarelser fra afdelingens patienter:	256
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).

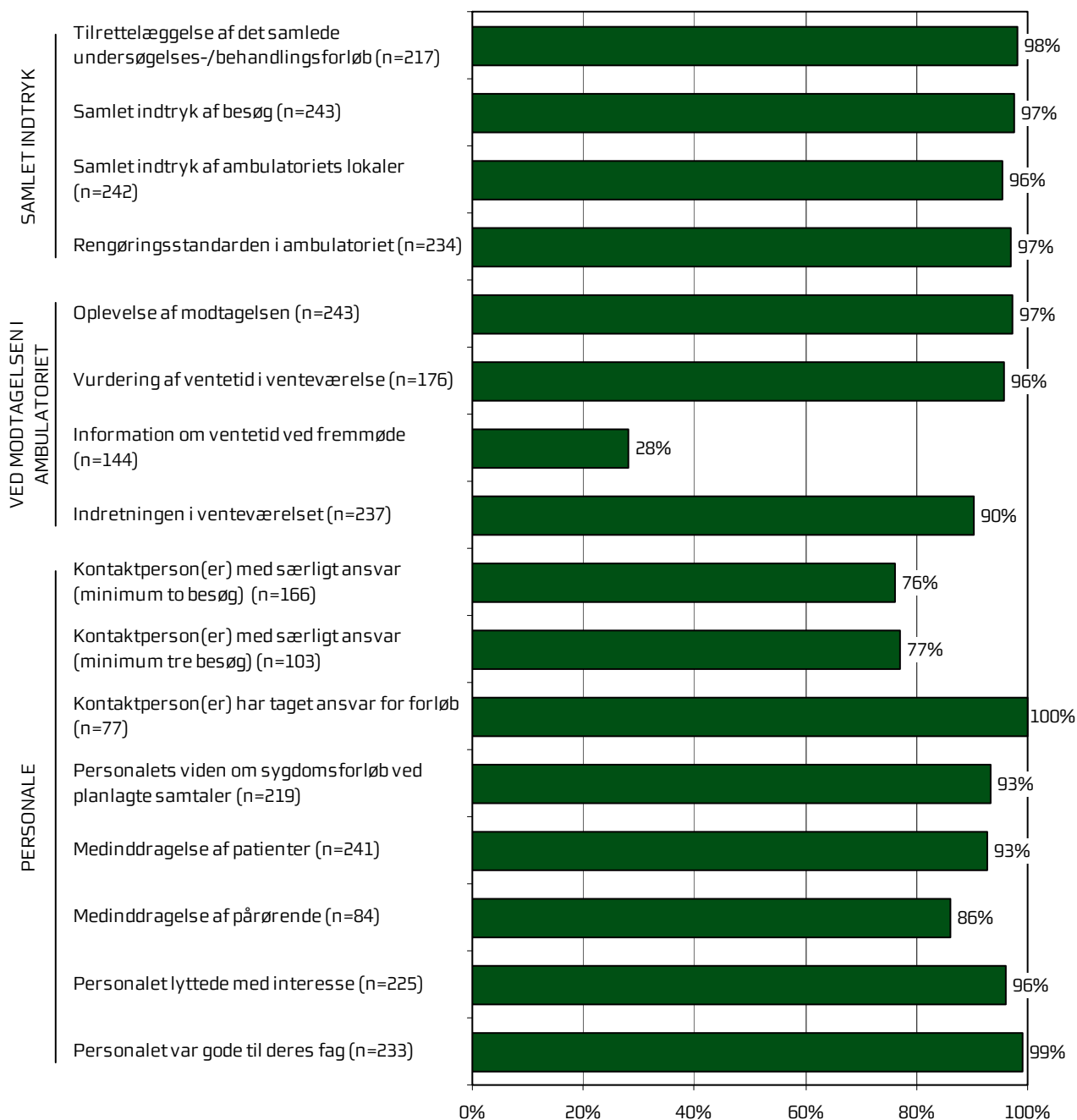
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

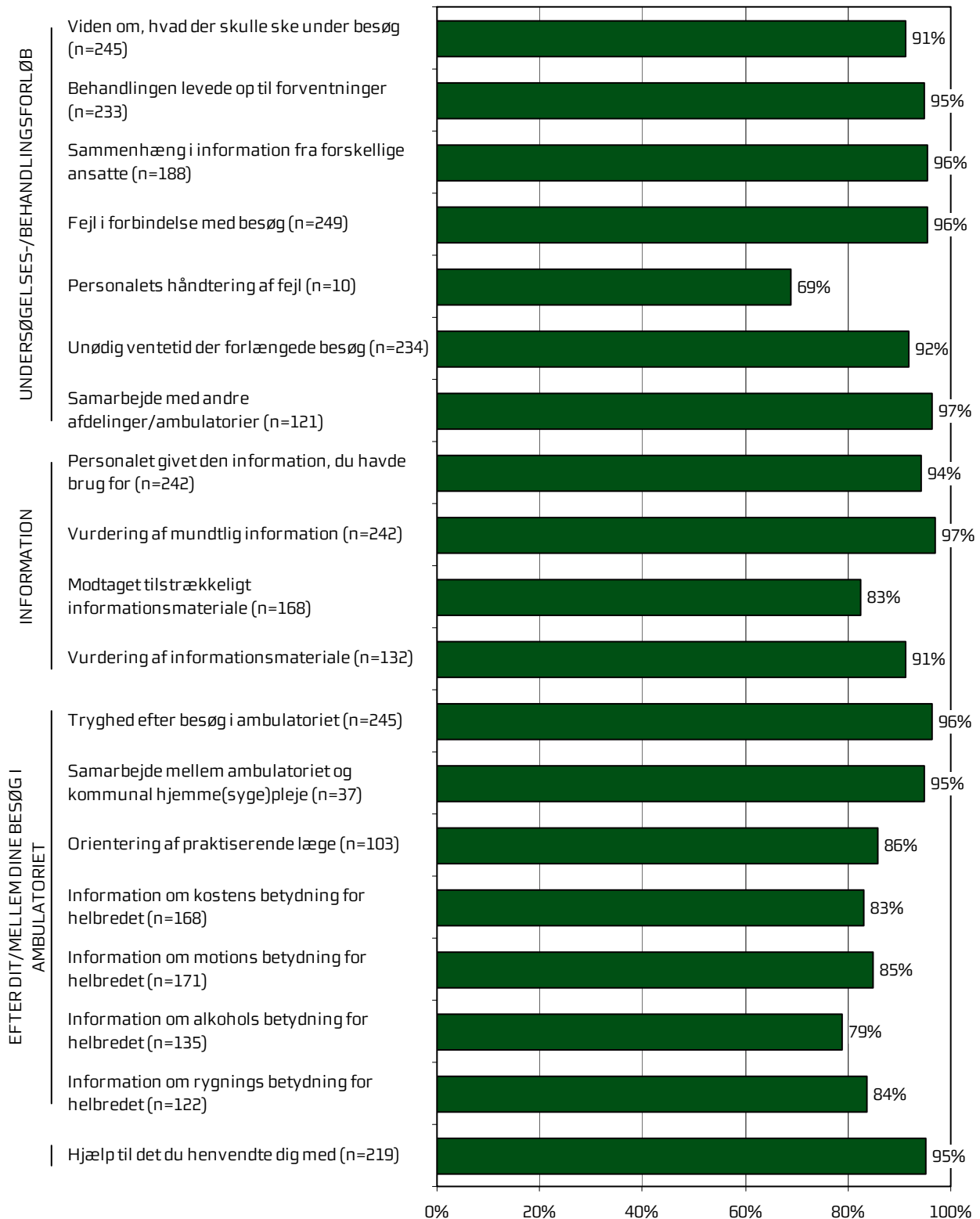
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

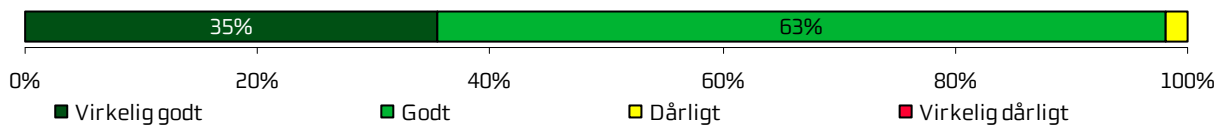
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

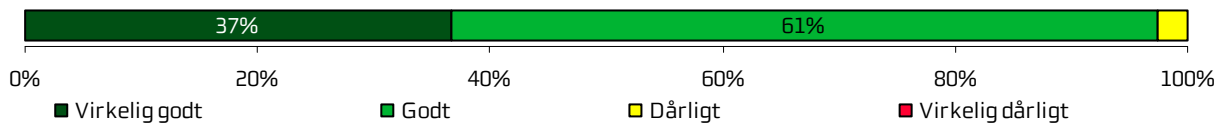
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

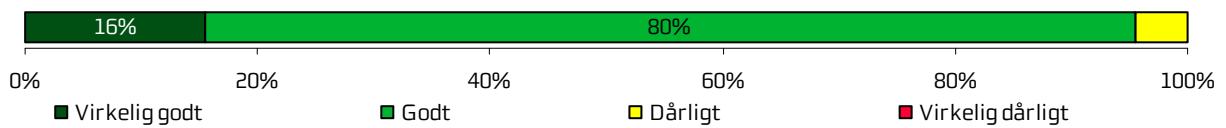
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=217)



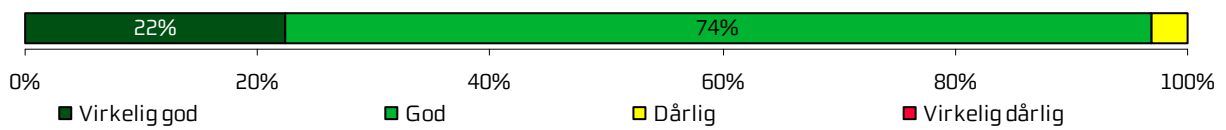
Samlet indtryk af besøg (n=243)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=242)



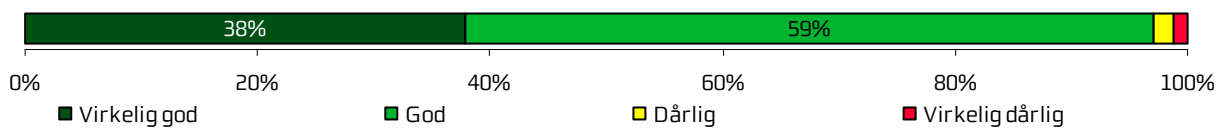
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=234)



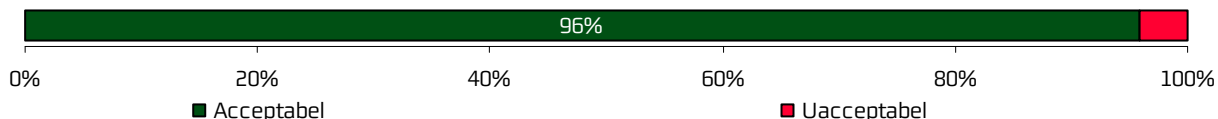
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	98 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

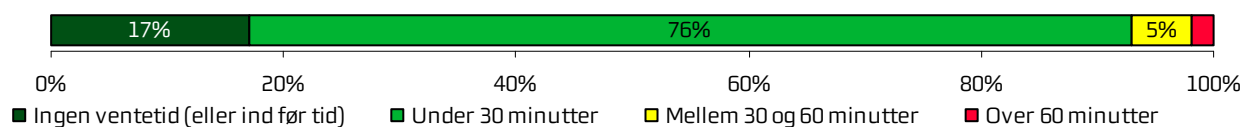
Oplevelse af modtagelsen (n=243)



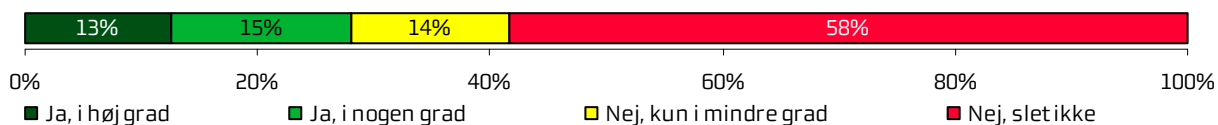
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=176)



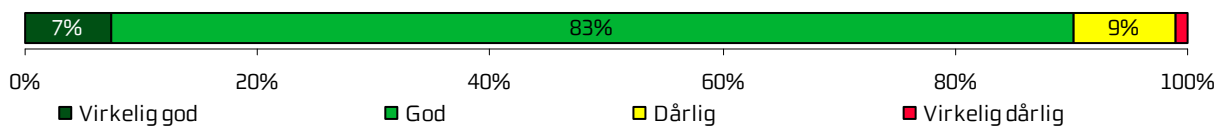
Længde af ventetid i venteværelse (n=167)



Information om ventetid ved fremmøde (n=144)



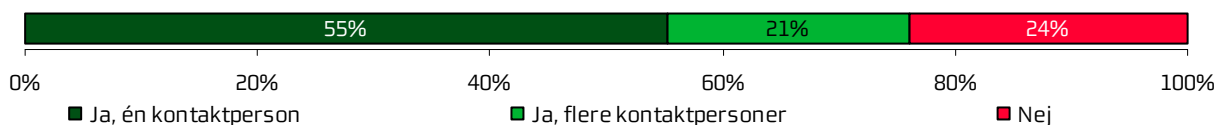
Indretningen i venteværelset (n=237)



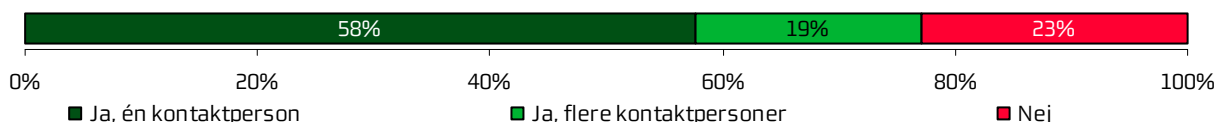
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	100 % *	99 % *	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	92 %	94 %	96 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var 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?	28 %	34 %	31 %	59 % *	27 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	86 %	86 %	90 %	63 % *	79 % *

Personale

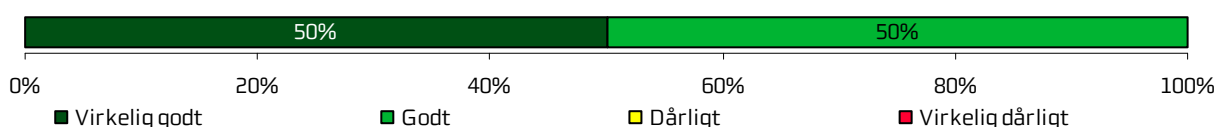
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=166)



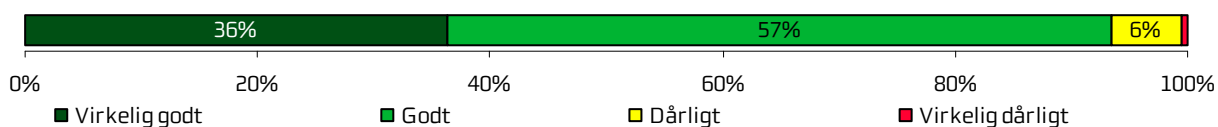
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=103)



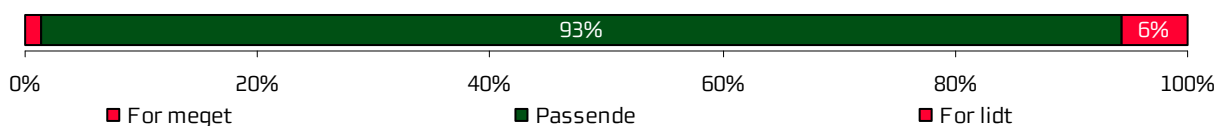
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=77)



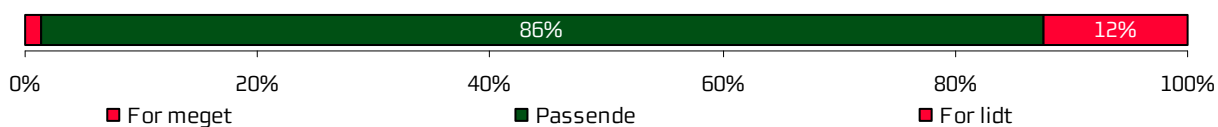
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=219)



Medinddragelse af patienter (n=241)



Medinddragelse af pårørende (n=84)



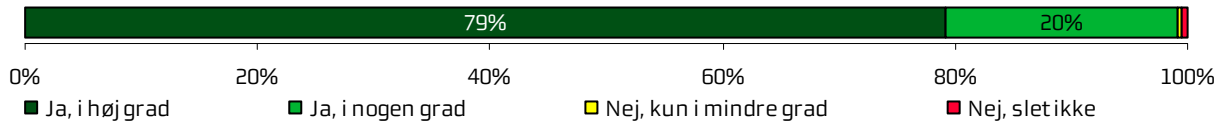
Personalet lyttede med interesse (n=225)



	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)	76 %	73 %	73 %	87 % *	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	78 %	73 %	92 % *	70 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	98 %	95 % *	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	91 %	92 %	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	94 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	84 %	86 %	95 % *	86 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	95 %	97 %	98 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

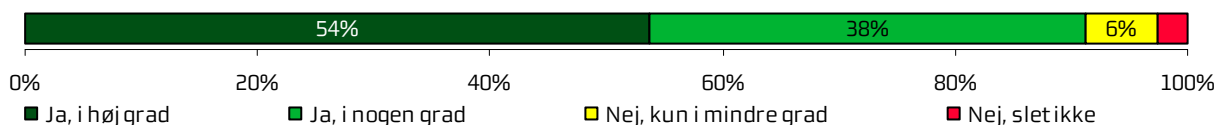
Personalet var gode til deres fag (n=233)



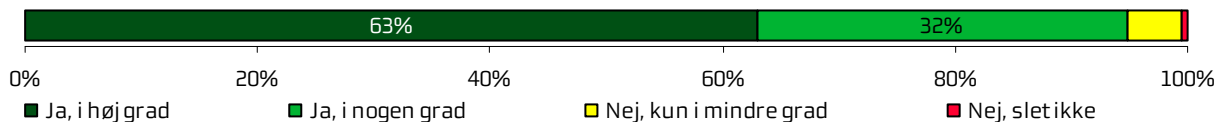
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

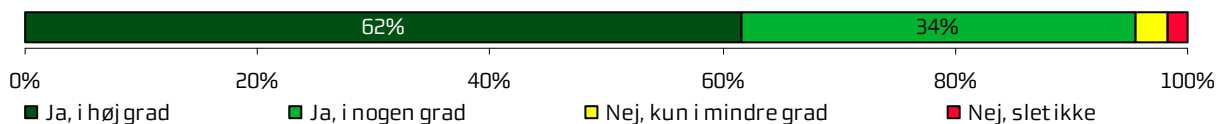
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=245)



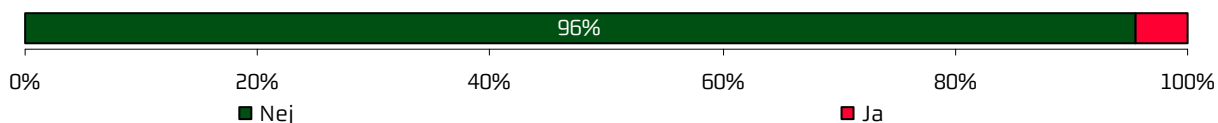
Behandlingen levede op til forventninger (n=233)



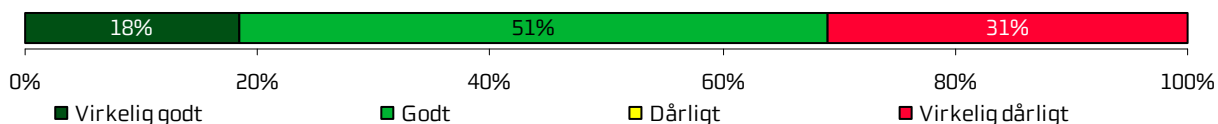
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=188)



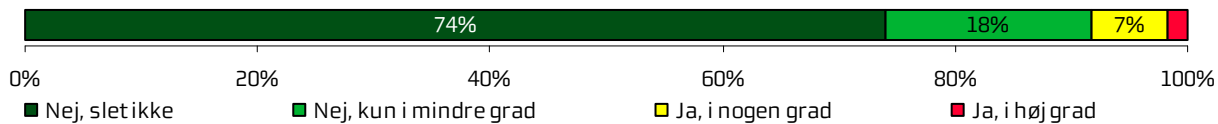
Fejl i forbindelse med besøg (n=249)



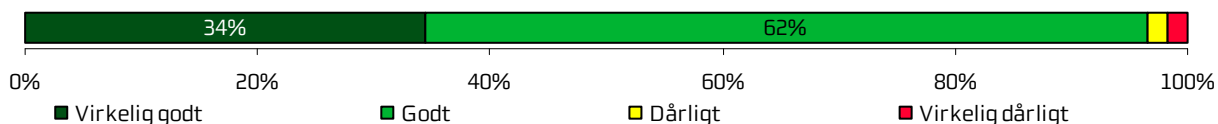
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=234)



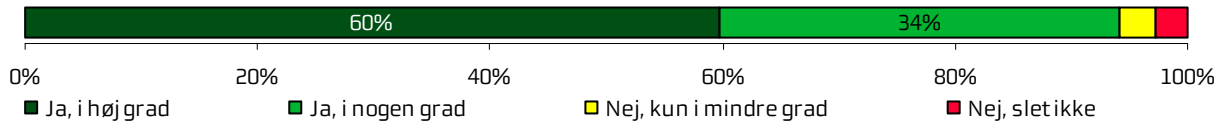
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=121)



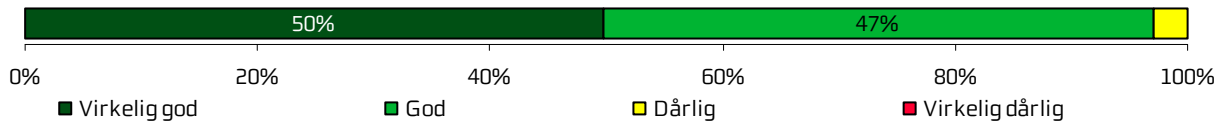
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	94 %	90 %	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	94 %	95 %	98 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	90 % *	94 %	96 %	88 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	90 % *	92 %	97 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	65 %	74 %	86 %	44 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	87 %	90 %	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	90 %	93 %	96 %	89 % *	93 % *

Information

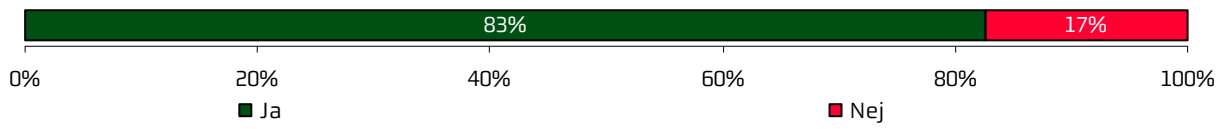
Personalet givet den information, du havde brug for (n=242)



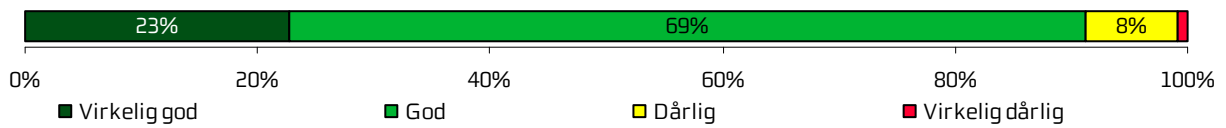
Vurdering af mundtlig information (n=242)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=168)



Vurdering af informationsmateriale (n=132)



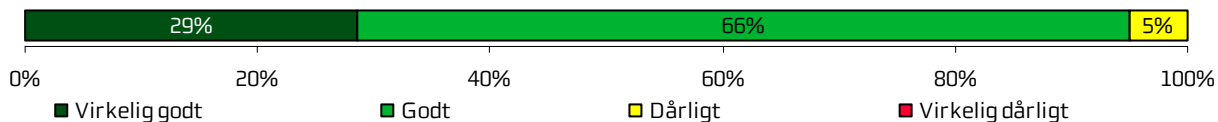
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	93 %	93 %	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	95 %	97 %	99 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	91 % *	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	96 %	88 %	93 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

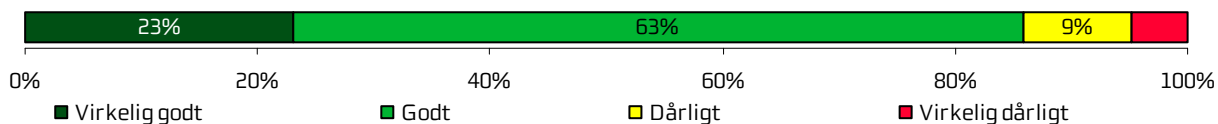
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=245)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=103)



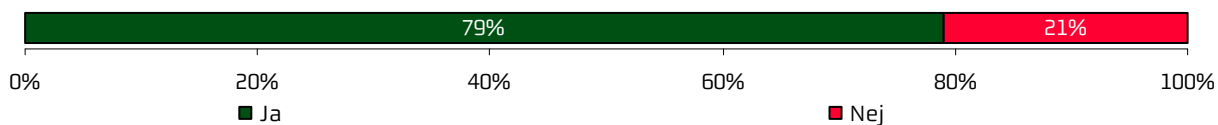
Information om kostens betydning for helbredet (n=168)



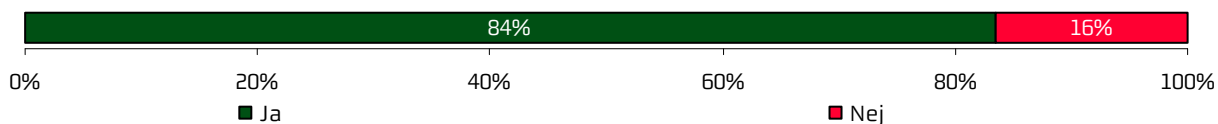
Information om motions betydning for helbredet (n=171)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=135)



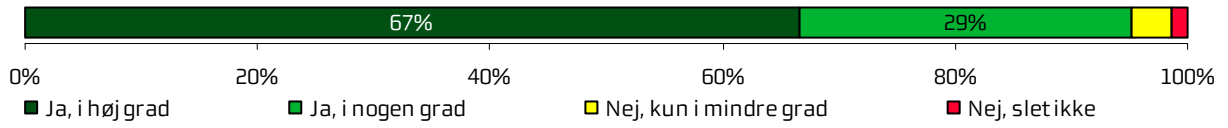
Information om rygningens betydning for helbredet (n=122)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	91 %	91 %	95 %	82 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	83 %	86 %	94 % *	76 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	83 %	-	-	72 % *	26 % *	50 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	85 %	-	-	78 %	35 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	79 %	-	-	70 % *	28 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	84 %	-	-	78 %	42 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=219)



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

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

LØBENR.:

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?		Før meget	Passende	Før 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 <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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	40%	40%
Kvinde	60%	60%
Aldersgruppe		
Under 20 år	3%	2%
20-39 år	12%	16%
40-59 år	27%	31%
60-79 år	56%	47%
80 år eller derover	3%	4%

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		256		100%
Køn				
Mand		102		40%
Kvinde		154		60%
Aldersgruppe				
Under 20 år		7		3%
20-39 år		30		12%
40-59 år		69		27%
60-79 år		143		56%
80 år eller derover		7		3%
Skema udfyldt af				
Patienten		245		98%
Pårørende		4		2%
Modersmål				
Dansk		236		95%
Ikke dansk		13		5%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		35		14%
MEA OSTEOPROSE, THG		66		26%
MEA AMB, THG		83		32%
MEA AMB, NBG		66		26%
FORSKNING, THG		6		2%

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	35	63	2	0	217	23
Køn						
Mand	38	62	0	0	91	7
Kvinde	34	63	3	0	126	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	100	0	0	6	1
20-39 år	33	59	8	0	26	3
40-59 år	25	73	2	0	60	8
60-79 år	45	54	1	0	120	11
80 år eller derover	0	100	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	62	2	0	212	21
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	35	63	2	0	205	20
Ikke dansk	47	53	0	0	9	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	66	6	0	32	2
MEA OSTEOPROSE, THG	30	68	2	0	50	6
MEA AMB, THG	41	59	0	0	71	9
MEA AMB, NBG	37	61	2	0	59	6
FORSKNING, THG	40	60	0	0	5	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	3	0	243
Køn					
Mand	38	61	1	0	99
Kvinde	36	61	4	0	144
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	0	7
20-39 år	40	53	7	0	29
40-59 år	29	64	6	0	67
60-79 år	43	57	0	0	135
80 år eller derover	0	100	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	37	60	3	0	237
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	37	61	3	0	228
Ikke dansk	41	59	0	0	13
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	68	6	0	34
MEA OSTEOPROSE, THG	33	65	2	0	60
MEA AMB, THG	43	54	2	0	81
MEA AMB, NBG	37	61	2	0	62
FORSKNING, THG	50	50	0	0	6

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	80	4	0	242
Køn					
Mand	19	77	4	0	98
Kvinde	13	82	5	0	144
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	0	7
20-39 år	11	79	10	0	29
40-59 år	12	78	10	0	67
60-79 år	19	80	1	0	133
80 år eller derover	18	82	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	16	80	5	0	236
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	14	81	5	0	227
Ikke dansk	39	61	0	0	13
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	85	9	0	34
MEA OSTEOPROSE, THG	17	81	2	0	59
MEA AMB, THG	19	80	1	0	80
MEA AMB, NBG	16	76	8	0	63
FORSKNING, THG	17	83	0	0	6

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	22	74	3	0	234
Køn					
Mand	25	72	2	0	97
Kvinde	20	76	4	0	137
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	70	0	0	7
20-39 år	34	63	3	0	28
40-59 år	17	79	4	0	64
60-79 år	23	75	2	0	129
80 år eller derover	0	85	15	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	22	75	3	0	229
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	20	77	3	0	220
Ikke dansk	66	34	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	34
MEA OSTEOPROSE, THG	19	75	5	0	57
MEA AMB, THG	24	74	1	0	78
MEA AMB, NBG	25	69	5	0	59
FORSKNING, THG	17	83	0	0	6

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	59	2	1	243
Køn					
Mand	38	60	1	2	98
Kvinde	38	59	2	1	145
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	0	7
20-39 år	26	67	3	3	30
40-59 år	36	61	2	1	67
60-79 år	43	55	1	1	134
80 år eller derover	63	37	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	1	1	235
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	38	59	1	1	226
Ikke dansk	41	59	0	0	13
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	67	3	0	33
MEA OSTEOPROSE, THG	31	66	2	2	62
MEA AMB, THG	42	54	1	3	78
MEA AMB, NBG	42	56	2	0	64
FORSKNING, THG	50	50	0	0	6

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	96	4	176	74
Køn				
Mand	97	3	77	22
Kvinde	95	5	99	52
Aldersgruppe				
Under 20 år	85	15	7	0
20-39 år	93	7	27	3
40-59 år	96	4	50	17
60-79 år	98	2	86	54
80 år eller derover	100	0	6	0
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	168	74
Pårørende	-	-	4	0
Modersmål				
Dansk	96	4	160	73
Ikke dansk	92	8	12	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	26	7
MEA OSTEOPROSE, THG	94	6	34	30
MEA AMB, THG	97	3	63	18
MEA AMB, NBG	94	6	49	17
FORSKNING, THG	-	-	4	2

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	76	5	2	167	6
Køn						
Mand	18	72	6	4	75	2
Kvinde	16	79	4	0	92	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	82	0	18	6	1
20-39 år	17	70	12	0	25	2
40-59 år	18	73	9	0	49	1
60-79 år	18	78	1	3	81	2
80 år eller derover	15	85	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	78	5	1	161	4
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	16	78	5	1	152	5
Ikke dansk	17	64	8	11	11	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	81	4	0	26	0
MEA OSTEOPROSE, THG	33	63	0	3	30	2
MEA AMB, THG	10	83	7	0	59	3
MEA AMB, NBG	17	73	6	4	48	1
FORSKNING, THG	-	-	-	-	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	13	15	14	58	144	25
Køn						
Mand	13	22	14	51	66	10
Kvinde	12	10	14	64	78	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	0	16	84	6	1
20-39 år	9	5	14	71	21	6
40-59 år	7	9	14	71	46	3
60-79 år	18	22	14	45	67	14
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	13	15	14	58	138	23
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	11	16	13	60	131	22
Ikke dansk	36	9	18	37	11	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	17	13	57	23	2
MEA OSTEOPROSE, THG	24	19	29	29	21	7
MEA AMB, THG	11	9	15	65	55	8
MEA AMB, NBG	10	20	7	63	41	8
FORSKNING, THG	-	-	-	-	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	7	83	9	1	237	11
Køn						
Mand	10	83	7	0	97	2
Kvinde	6	82	10	2	140	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	100	0	0	7	0
20-39 år	4	80	16	0	27	2
40-59 år	3	77	16	4	63	4
60-79 år	11	84	5	0	134	5
80 år eller derover	0	100	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	7	83	9	1	229	11
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	7	83	9	1	220	11
Ikke dansk	9	84	7	0	13	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	84	13	0	32	2
MEA OSTEOPROSE, THG	5	88	7	0	59	4
MEA AMB, THG	8	86	6	0	79	3
MEA AMB, NBG	11	74	11	3	61	2
FORSKNING, THG	0	100	0	0	6	0

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	55	21	24	166
Køn				
Mand	62	18	20	72
Kvinde	50	23	27	94
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	55	25	20	16
40-59 år	54	13	34	51
60-79 år	56	23	21	92
80 år eller derover	60	40	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	55	21	24	160
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	55	20	25	155
Ikke dansk	62	25	13	8
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	16	19	32
MEA OSTEOPROSE, THG	68	21	11	19
MEA AMB, THG	48	26	26	61
MEA AMB, NBG	52	19	29	48
FORSKNING, THG	67	17	17	6

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	58	19	23	103
Køn				
Mand	73	13	14	41
Kvinde	47	24	29	62
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	74	26	0	7
40-59 år	57	10	33	34
60-79 år	58	20	22	58
80 år eller derover	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	56	20	24	99
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	56	20	24	95
Ikke dansk	68	15	17	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	6	24	17
MEA OSTEOPROSE, THG	67	22	11	18
MEA AMB, THG	45	21	34	38
MEA AMB, NBG	60	24	16	25
FORSKNING, THG	60	20	20	5

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	50	50	0	0	77	1
Køn						
Mand	46	54	0	0	35	0
Kvinde	54	46	0	0	42	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	45	55	0	0	7	0
40-59 år	43	57	0	0	23	0
60-79 år	60	40	0	0	43	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	50	0	0	73	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	51	49	0	0	70	1
Ikke dansk	45	55	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13	0
MEA OSTEOPROSE, THG	47	53	0	0	15	0
MEA AMB, THG	50	50	0	0	24	1
MEA AMB, NBG	57	43	0	0	21	0
FORSKNING, THG	-	-	-	-	4	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	36	57	6	1	219	29
Køn						
Mand	35	62	2	0	95	5
Kvinde	37	53	9	1	124	24
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	58	27	0	7	0
20-39 år	33	61	7	0	29	1
40-59 år	29	58	10	2	61	6
60-79 år	43	55	2	0	116	22
80 år eller derover	18	67	15	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	57	6	1	213	28
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	36	57	6	1	204	28
Ikke dansk	42	41	16	0	12	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	60	7	0	30	4
MEA OSTEOPROSE, THG	34	57	9	0	47	15
MEA AMB, THG	38	58	4	0	73	7
MEA AMB, NBG	37	56	6	2	63	3
FORSKNING, THG	50	50	0	0	6	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	241
Køn				
Mand	2	93	4	99
Kvinde	1	93	7	142
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	7
20-39 år	0	93	7	29
40-59 år	3	84	13	66
60-79 år	1	97	2	133
80 år eller derover	0	100	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	234
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	0	95	5	225
Ikke dansk	18	66	16	13
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	33
MEA OSTEOPROSE, THG	0	97	3	58
MEA AMB, THG	1	96	2	81
MEA AMB, NBG	3	87	10	63
FORSKNING, THG	0	100	0	6

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	86	12	84	163
Køn					
Mand	3	92	5	40	59
Kvinde	0	81	19	44	104
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	7	0
20-39 år	0	89	11	10	20
40-59 år	5	76	19	24	43
60-79 år	0	87	13	40	98
80 år eller derover	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af					
Patienten	1	86	12	78	162
Pårørende	-	-	-	3	1
Modersmål					
Dansk	0	87	13	73	158
Ikke dansk	15	73	12	8	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	12	21
MEA OSTEOPROSE, THG	0	73	27	15	46
MEA AMB, THG	0	96	4	28	54
MEA AMB, NBG	4	80	16	25	40
FORSKNING, THG	-	-	-	4	2

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	69	27	3	1	225	23
Køn						
Mand	70	29	1	0	95	5
Kvinde	69	25	5	2	130	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	15	12	0	7	0
20-39 år	66	31	0	4	27	3
40-59 år	57	35	7	1	64	4
60-79 år	78	21	2	0	121	16
80 år eller derover	53	47	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	26	3	1	219	22
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	69	27	3	1	209	23
Ikke dansk	78	22	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	30	3	3	30	4
MEA OSTEOPROSE, THG	74	24	2	0	50	11
MEA AMB, THG	68	26	4	1	76	5
MEA AMB, NBG	70	27	3	0	63	3
FORSKNING, THG	67	33	0	0	6	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	79	20	0	0	233	16
Køn						
Mand	85	14	1	0	96	4
Kvinde	75	24	0	1	137	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	27	0	0	7	0
20-39 år	65	31	0	3	29	1
40-59 år	73	25	1	0	65	3
60-79 år	86	14	0	0	127	12
80 år eller derover	82	18	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	20	0	0	227	15
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	79	20	0	0	217	16
Ikke dansk	70	30	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	29	0	3	31	2
MEA OSTEOPROSE, THG	83	17	0	0	54	8
MEA AMB, THG	77	22	1	0	79	3
MEA AMB, NBG	83	17	0	0	63	3
FORSKNING, THG	100	0	0	0	6	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	54	38	6	3	245	5
Køn						
Mand	62	29	4	5	98	2
Kvinde	48	43	7	1	147	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	55	15	15	7	0
20-39 år	49	34	7	10	30	0
40-59 år	53	40	7	0	67	1
60-79 år	59	35	5	2	135	4
80 år eller derover	17	67	17	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	38	6	2	238	5
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	54	38	6	2	231	3
Ikke dansk	54	26	9	10	11	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	41	9	6	34	0
MEA OSTEOPROSE, THG	54	41	3	2	61	1
MEA AMB, THG	58	40	3	0	80	2
MEA AMB, NBG	54	31	11	5	65	1
FORSKNING, THG	60	40	0	0	5	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	32	5	0	233	16
Køn						
Mand	65	30	4	0	96	4
Kvinde	61	33	5	1	137	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	55	15	0	7	0
20-39 år	56	40	4	0	25	5
40-59 år	55	33	10	2	65	3
60-79 år	71	28	1	0	130	8
80 år eller derover	53	47	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	32	4	1	227	15
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	64	31	5	1	217	16
Ikke dansk	46	46	7	0	13	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	42	6	0	31	3
MEA OSTEOPROSE, THG	61	36	4	0	56	6
MEA AMB, THG	70	29	1	0	77	4
MEA AMB, NBG	62	29	8	2	63	3
FORSKNING, THG	83	17	0	0	6	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	34	3	2	188	50
Køn						
Mand	66	31	1	1	85	13
Kvinde	58	36	4	2	103	37
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	3
20-39 år	55	40	0	5	22	7
40-59 år	49	41	6	4	53	13
60-79 år	73	25	2	0	103	27
80 år eller derover	35	65	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	34	3	2	183	48
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	62	34	2	2	175	47
Ikke dansk	53	38	9	0	10	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	45	0	3	29	4
MEA OSTEOPROSE, THG	60	37	3	0	30	25
MEA AMB, THG	61	35	4	0	71	9
MEA AMB, NBG	68	26	2	4	53	12
FORSKNING, THG	80	20	0	0	5	0

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	96	4	249
Køn			
Mand	98	2	99
Kvinde	94	6	150
Aldersgruppe			
Under 20 år	88	12	7
20-39 år	94	6	30
40-59 år	91	9	68
60-79 år	99	1	138
80 år eller derover	100	0	6
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	242
Pårørende	-	-	4
Modersmål			
Dansk	95	5	233
Ikke dansk	100	0	13
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	34
MEA OSTEOPROSE, THG	97	3	62
MEA AMB, THG	94	6	82
MEA AMB, NBG	95	5	65
FORSKNING, THG	100	0	6

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	18	51	0	31	10	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	11	51	0	38	8	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	30	37	0	33	6	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	51	0	31	10	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	18	51	0	31	10	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
MEA OSTEOPROSE, THG	-	-	-	-	1	0
MEA AMB, THG	40	40	0	20	5	0
MEA AMB, NBG	-	-	-	-	3	0
FORSKNING, THG	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	18	7	2	234	10
Køn						
Mand	79	13	6	2	94	5
Kvinde	71	21	7	1	140	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	43	30	27	0	7	0
20-39 år	69	17	14	0	29	1
40-59 år	65	24	9	1	64	2
60-79 år	82	14	2	2	129	7
80 år eller derover	63	18	0	18	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	18	7	1	227	10
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	74	19	6	1	218	10
Ikke dansk	70	7	7	16	13	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	32	1
MEA OSTEOPROSE, THG	86	9	4	2	57	3
MEA AMB, THG	67	21	9	3	75	5
MEA AMB, NBG	72	17	9	2	64	1
FORSKNING, THG	33	67	0	0	6	0

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	34	62	2	2	121	79
Køn						
Mand	37	61	0	2	54	26
Kvinde	32	63	3	2	67	53
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	57	43	0	0	11	12
40-59 år	33	61	3	3	38	14
60-79 år	35	64	0	1	66	51
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	33	63	2	2	117	78
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	32	64	2	2	109	76
Ikke dansk	52	48	0	0	10	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	74	0	0	23	6
MEA OSTEOPROSE, THG	20	73	7	0	15	35
MEA AMB, THG	32	66	0	2	50	16
MEA AMB, NBG	52	41	3	3	29	20
FORSKNING, THG	-	-	-	-	4	2

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	60	34	3	3	242
Køn					
Mand	61	38	1	1	98
Kvinde	59	32	4	4	144
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	70	0	0	7
20-39 år	46	50	0	3	29
40-59 år	54	34	9	3	68
60-79 år	68	28	1	3	133
80 år eller derover	41	59	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	60	35	3	3	235
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	60	34	3	3	226
Ikke dansk	55	38	7	0	13
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	47	0	6	34
MEA OSTEOPROSE, THG	62	29	4	5	55
MEA AMB, THG	65	30	2	2	82
MEA AMB, NBG	58	37	5	0	65
FORSKNING, THG	83	17	0	0	6

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	50	47	3	0	242
Køn					
Mand	49	49	2	0	99
Kvinde	50	46	4	0	143
Aldersgruppe					
Under 20 år	15	85	0	0	7
20-39 år	46	46	7	0	28
40-59 år	41	52	8	0	67
60-79 år	58	42	0	0	135
80 år eller derover	18	82	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	50	47	3	0	235
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	50	47	3	0	226
Ikke dansk	62	38	0	0	13
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	44	9	0	34
MEA OSTEOPROSE, THG	49	51	0	0	57
MEA AMB, THG	54	43	4	0	82
MEA AMB, NBG	48	51	2	0	63
FORSKNING, THG	50	50	0	0	6

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	83	17	168	73
Køn				
Mand	89	11	80	18
Kvinde	77	23	88	55
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	3
20-39 år	69	31	19	10
40-59 år	78	22	52	15
60-79 år	91	9	89	45
80 år eller derover	-	-	4	0
Skema udfyldt af				
Patienten	83	17	163	72
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	83	17	158	67
Ikke dansk	76	24	8	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	22	11
MEA OSTEOPROSE, THG	72	28	32	27
MEA AMB, THG	85	15	66	14
MEA AMB, NBG	84	16	44	19
FORSKNING, THG	-	-	4	2

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	23	69	8	1	132	26
Køn						
Mand	21	71	8	0	63	13
Kvinde	24	67	7	2	69	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	15	66	19	0	15	3
40-59 år	13	77	8	3	41	7
60-79 år	31	65	4	0	70	15
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	69	7	1	130	23
Pårørende	-	-	-	-	1	2
Modersmål						
Dansk	22	69	8	1	125	23
Ikke dansk	35	49	16	0	6	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	10	0	20	2
MEA OSTEOPROSE, THG	29	62	10	0	21	7
MEA AMB, THG	21	74	6	0	53	9
MEA AMB, NBG	24	65	9	3	34	8
FORSKNING, THG	-	-	-	-	4	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	45	51	4	0	245
Køn					
Mand	43	56	1	0	99
Kvinde	46	49	6	0	146
Aldersgruppe					
Under 20 år	58	30	12	0	7
20-39 år	34	59	7	0	29
40-59 år	40	52	8	0	67
60-79 år	49	50	1	0	136
80 år eller derover	35	65	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	46	50	4	0	238
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	45	51	4	0	230
Ikke dansk	45	55	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	53	6	0	34
MEA OSTEOPROSE, THG	42	56	2	0	59
MEA AMB, THG	45	50	5	0	82
MEA AMB, NBG	48	48	3	0	64
FORSKNING, THG	33	67	0	0	6

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	29	66	5	0	37	13	191
Køn							
Mand	23	77	0	0	24	7	68
Kvinde	38	47	14	0	13	6	123
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	1	3
20-39 år	19	65	16	0	6	2	21
40-59 år	39	61	0	0	9	4	54
60-79 år	34	66	0	0	18	6	109
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	27	68	5	0	35	11	188
Pårørende	-	-	-	-	2	1	1
Modersmål							
Dansk	26	67	7	0	28	10	187
Ikke dansk	35	65	0	0	9	2	2
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	1	27
MEA OSTEOPROSE, THG	17	50	33	0	6	3	50
MEA AMB, THG	15	85	0	0	13	4	64
MEA AMB, NBG	42	58	0	0	12	5	46
FORSKNING, THG	-	-	-	-	1	0	4

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	23	63	9	5	103	139
Køn						
Mand	18	75	7	0	47	52
Kvinde	27	53	11	9	56	87
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	3
20-39 år	17	53	18	12	17	12
40-59 år	26	62	9	4	24	43
60-79 år	23	68	6	3	56	77
80 år eller derover	-	-	-	-	2	4
Skema udfyldt af						
Patienten	23	63	8	5	102	133
Pårørende	-	-	-	-	1	3
Modersmål						
Dansk	23	64	8	5	94	132
Ikke dansk	28	47	25	0	8	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	60	30	0	10	23
MEA OSTEOPROSE, THG	21	63	8	8	24	33
MEA AMB, THG	24	68	3	5	38	43
MEA AMB, NBG	30	56	11	4	27	38
FORSKNING, THG	-	-	-	-	4	2

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	83	17	168	74
Køn				
Mand	91	9	79	21
Kvinde	76	24	89	53
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	3
20-39 år	78	22	22	6
40-59 år	83	17	45	22
60-79 år	84	16	94	41
80 år eller derover	-	-	3	2
Skema udfyldt af				
Patienten	83	17	162	73
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	83	17	155	71
Ikke dansk	91	9	10	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	21	13
MEA OSTEOPROSE, THG	68	32	31	28
MEA AMB, THG	82	18	65	16
MEA AMB, NBG	94	6	48	15
FORSKNING, THG	-	-	3	2

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	85	15	171	70
Køn				
Mand	92	8	82	18
Kvinde	78	22	89	52
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	3
20-39 år	88	12	23	5
40-59 år	78	22	45	23
60-79 år	87	13	95	38
80 år eller derover	-	-	4	1
Skema udfyldt af				
Patienten	85	15	165	69
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	85	15	158	67
Ikke dansk	91	9	10	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	22	12
MEA OSTEOPROSE, THG	71	29	31	26
MEA AMB, THG	80	20	66	16
MEA AMB, NBG	96	4	49	14
FORSKNING, THG	-	-	3	2

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	79	21	135	106
Køn				
Mand	83	17	68	30
Kvinde	75	25	67	76
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	3
20-39 år	75	25	19	10
40-59 år	81	19	37	30
60-79 år	79	21	74	59
80 år eller derover	-	-	1	4
Skema udfyldt af				
Patienten	80	20	129	105
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	80	20	123	102
Ikke dansk	56	44	9	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	20	14
MEA OSTEOPROSE, THG	63	38	24	33
MEA AMB, THG	77	23	52	29
MEA AMB, NBG	89	11	37	26
FORSKNING, THG	-	-	2	4

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	84	16	122	120
Køn				
Mand	87	13	60	39
Kvinde	80	20	62	81
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	3
20-39 år	81	19	19	10
40-59 år	86	14	35	33
60-79 år	83	17	63	70
80 år eller derover	-	-	1	4
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	116	119
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	85	15	110	116
Ikke dansk	56	44	9	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	18	16
MEA OSTEOPROSE, THG	64	36	22	34
MEA AMB, THG	80	20	44	38
MEA AMB, NBG	97	3	36	28
FORSKNING, THG	-	-	2	4

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	67	29	3	1	219	22
Køn						
Mand	66	32	1	1	92	7
Kvinde	67	26	5	2	127	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	49	33	18	0	6	1
20-39 år	56	40	0	4	27	2
40-59 år	55	36	7	2	63	5
60-79 år	76	21	2	1	118	14
80 år eller derover	63	37	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	3	1	214	21
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	67	28	4	2	206	20
Ikke dansk	57	43	0	0	11	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	30	0	3	33	1
MEA OSTEOPROSE, THG	60	35	5	0	43	14
MEA AMB, THG	66	31	1	1	77	4
MEA AMB, NBG	70	21	7	2	61	3
FORSKNING, THG	60	40	0	0	5	0

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			9
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			5
Pleje			3
Relationer til personale			11
Ventetid			3

MEA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Dejligt nemt, at man selv scanner ind eller selv trækker nummer til blodprøve. Bruger altid vægten i ventelokalet!	Virkelig god
2	Scannede mit kort lige indenfor døren og tog plads. Blev dog meget i tvivl om mit fremmøde rent faktisk var registreret, da jeg kom til at vente næsten 30 minutter. Jeg henvendte mig i receptionen/modtagelsen og kom til at snakke med en yderst venlig og smilende sekretær. Hun skal have mange pluspoint. Hun undskyldte, smilede og fandt straks ud af, hvorfor det tog så lang tid, før jeg kunne komme til.	Dårlig
3	Nej, men jeg var godt tilfreds med den.	God
4	Jeg har fået en tiptop oplevelse og behandling uden ventetid på Medicinsk Endokrinologisk Afdeling, MEA.	Uoplyst
5	Modtagelsen var god pga. venligt personale, men der manglede information om kontaktperson og læges navn. Fik kun disse oplysninger tilfældigt efter konsultation, da jeg selv henvendte mig til informationen.	God
8	Personalet var meget flinke og hjælpsomme, selvom der var mange i kø i modtagelsen.	Virkelig god
ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Modtagelsen
1	Jeg har en aftale om at komme meget tidligt om morgenen, så jeg ikke har fravær fra mit job. Dette er meget tilfredsstillende for mig.	God
2	Den sygeplejerske, der modtog mig og udførte undersøgelsen, præsenterede sig ikke og virkede ikke empatisk!	God
3	Jeg har ikke været indlagt eller modtaget behandling, men deltaget som frivillig forsøgsperson i et forskningsprojekt. Jeg er blevet godt informeret om projektet undervejs. Projektet er endnu ikke afsluttet.	Uoplyst
5	Kørsel med Midttrafik. Ankommer en time før mødetid.	God
6	Næsten ingen ventetid, ok.	Virkelig god
8	Jeg var henne i information for at blive klar over hvilken indgang.	God
10	Jeg skulle bare anvende mit sygesikringsbevis, og det var super nemt.	Virkelig god
13	Altid venlig og imødekommende.	Virkelig god
16	Jeg ankom. Blev kaldt ind med det samme. Blev røntgenfotograferet og slut. Fik resultatet af røntgenundersøgelsen og gik.	Virkelig god
17	Fornemmelse af, at jeg var ventet.	Virkelig god
18	Jeg har hver gang følt mig så velkommen.	Virkelig god
19	Der sad ikke nogen ved modtagelsen den ene gang, jeg kom. Den anden gang måtte jeg vente på, de fik talt færdig med hinanden.	Dårlig
21	Alt i alt godt.	God
24	En venlig modtagelse. Ingen ventetid.	Virkelig god
ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Modtagelsen

5	Glad og positivt personale.	Virkelig god
8	Ingen modtagelse, kun en scanner.	Virkelig dårlig
9	Kompetent og meget venligt personale.	Virkelig god
12	Jeg har gået på dette ambulatorium i [mange] år og oplever et mere forvirret personale grundet it-teknisk tilpasning.	God
14	Altid imødekommende sekretærer.	Virkelig god
15	Nej.	God
17	Nej, jeg var godt tilfreds med modtagelsen.	Virkelig god
18	Sød og hjælpsomt personale.	Virkelig god
19	Jeg skulle stikke sygeskringsbeviset i en scanner, derefter fortalte den, jeg var registreret. Altså ingen personlig kontakt.	Dårlig
20	Synes, at vedkommende i receptionen kunne sige, at det ikke var den læge, som jeg normalt er hos.	God
21	Altid smilende sekretær.	God
22	Jeg har absolut intet at bemærke, alt har været helt perfekt.	Virkelig god
24	Nemt med scanning af sygeskringsbevis.	Virkelig god
27	Ventede en time på at komme til.	Virkelig dårlig
30	Tre dage efter henvendelse til egen læge blev jeg indkaldt til undersøgelse. Der blev foretaget mammografi, scanningbiopsi, og lige efter havde jeg samtale med lægen. Dagen efter var min mand og jeg til orientering hos lægen vedrørende operationen.	Virkelig god

ID Kommentarer - MEA AMB, NBG

Modtagelsen

1	Rigtig flinke folk!!	Virkelig god
9	Jeg er alt i alt tilfreds: kun henvende fra C laboratorium til MEA reception og nogen gange bliver der travlt.	Virkelig god
10	Fin atmosfære.	God
14	De er alle rigtig flinke og hjælpsomme, og der er altid personale til at hjælpe ved skranken.	God
15	Sødt personale. Ingen negative kommentarer at tilføje.	God
16	Jeg bliver altid godt behandlet.	Virkelig god
18	Jeg har været der flere gange. Der er en travl, men imødekommende stemning.	God
23	Smart med scanning af sundhedskort. Ingen kø for ankomstregistrering.	Virkelig god
24	Nej, det har jeg ikke, men modtagelsen er virkelig god.	God
26	Nej.	God

MEA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
2	Jeg fik tildelt en sygeplejerske som kontaktperson. Hun virkede meget fraværende og ligeglad. Hun gav mit et mødekort med en andens navn, personnummer osv., og da jeg sagde, det ikke var mit, skubbede hun det retur til mig med et noget fast toneleje "jo!". Efter en forklaring på, hvorfor jeg ikke mente, det var mit, mumlede hun for sig selv, at så var der jo nok en anden, der havde fået et forkert kort med sig hjem, gav mig et nyt og gik. Meget uprofessionelt.	Virkelig dårligt
7	Ingen fejl.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Fejlhåndtering
7	Jeg havde fået noteret to mødetidspunkter på kontoret. Jeg havde selv fået besked om ét tidspunkt.	Godt
11	Jeg sad fast i scanneren med armen. Maskinen var ej heller kalibreret, så vi skulle starte på ny...	Uoplyst
23	Jeg har stadig [ikke] modtaget svar, heller ikke min læge.	Uoplyst
25	Ingen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Fejlhåndtering
1	Der var manglende lydhørhed i forhold til reaktioner på behandlingen. Problem: Forsinket pubertet, manglende menstruation. Den første p-pille-behandling resulterede i menstruation. Ved behandlingens ophør, ophørte også menstruationen. Men kom dog spontant i gang efter nogen tid. Dette blev ikke taget til efterretning / hørt af læge NN. Ny p-pillebehandling blev ordineret, og kroppens naturlige rytme måske slået i stykker. Efter anden omgang p-piller gik der igen flere måneder inden et kontrolbesøg. Til denne samtale gik det op for lægen, at han ikke havde hørt efter, og han gav højlydt udtryk for ærgrelse over det. Øv.	Godt
6	Jeg kom til min aftalte tid og får af vide, at jeg havde selv meldt afbud. Og brevet jeg fik, var dateret efter, at personalet sagde, at jeg havde meldt afbud pga. ferie. Som jeg slet ikke havde på det tidspunkt.	Virkelig dårligt
9	Personalet er aldeles professionelle! De mangler dog grundlæggende viden om kost og vigtigheden af medicinering for diabetikere (specielt de meget unge).	Virkelig godt
13	Jeg er blevet fejlmedicineret nogle gange, men næste dag blev jeg ringet op af en ukendt læge, som sagde, at jeg ikke måtte spise de udskrevne piller. Pillerne var blevet købt (ca. 2000 kr.). Penge lige op i det blå. Burde refunderes!	Godt
14	Ved telefonisk kontakt med en sekretær blev vi opmærksomme på, at jeg ikke spiste [piller]. Sekretæren foreslog da et præparat og dosering, hvilket jeg derefter fulgte. Det viste sig imidlertid at kalk og [præparat] ikke må tages SAMTIDIG. Det resulterede i, at jeg ved næste kontrol (igen) havde et helt forkert stofskifte. Det var ellers bragt i balance inden begyndelsen på kalk. Heldigvis fandt vi frem til årsagen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Fejlhåndtering
3	Skrev for lidt medicin ud og forkert styrke.	Godt
4	Anmodning om lægeligt udsagn fra kommunen vedrørende bevilling lå ubesvaret i journal. Havde man læst journalen inden konsultation, ville den være opdaget, og ikke først da jeg selv efterlyste den ved konsultationens slutning.	Godt
6	Læge NN på Medicinsk Endokrinologisk Afdeling ønskede mig til specialisterne på Tage-Hansens Gade i forbindelse med osteopeni. Jeg kom til scanning) på Tage-Hansens Gade i [efteråret], hvor man først ville sende svaret til min egen læge og/eller tilbage til Medicinsk	Virkelig dårligt

Endokrinologisk Afdeling, hvor man ikke arbejder specifikt med osteoporose/-peni. Jeg forstår ikke, hvorfor jeg skulle den tur til Tage-Hansens Gade. Scanningen kunne være udført i [en anden by tæt på mig]. Samme scanning var foretaget på Medicinsk Endokrinologisk Afdeling i [vinters].

MEA
























Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Behandlingen ses altid som en helhed! Kost, insulin, motion, fødder. Alt tages med, godt.	Virkelig godt
2	Jeg var ked af at komme ind til læge NN, der intet kunne eller måtte, når jeg havde fået brev om, at jeg skulle til en anden læge NN. Så jeg måtte vente yderligere to en halv måned på at få tid hos [den rette læge]. Det gjorde mig meget frustreret.	Dårligt
5	Mine forventninger om at få kontakt med en læge, der kunne svare på mine spørgsmål om sammenhængen i mine helbredsproblemer med videre, blev ikke indfriet. En venlig læge, der formidler blodprøve-/scanningssvar, var ikke helt det, jeg havde brug for efter flere måneders ventetid.	Dårligt
6	Det bedste ambulatorium jeg har været i under min lange udredning på diverse afdelinger.	Godt
8	Jeg synes, det har foregået glidende, og personalet har været godt informeret. De har sat sig godt ind i mit sygdomsforløb og tidligere prøveresultater. Viser stor interesse for mig og mit liv, også for det, som ikke handler om medicin og lignende. Både lægen og sygeplejersken var meget behagelige at være sammen med. De tog sig den tid, der skulle til.	Virkelig godt
10	Jeg fik to meget modsatrettede beskeder ved mine to besøg i ambulatoriet. Ved første besøg var der ifølge lægen ikke behov for behandling, ved næste besøg blev jeg ud fra de samme oplysninger anbefalet behandling.	Godt
ID Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG		Samlet indtryk
1	Jeg deltager i et medicinsk forsøg og synes derfor, at nogle svarmuligheder ikke er helt dækkende for mig, da det ikke er en decideret behandling, jeg får.	Virkelig godt
7	Nej.	Godt
9	Jeg har følgende forslag: 1. Når ambulatoriet modtager henvisning fra læge, skal der snarest gives besked til patienten, om hvornår undersøgelsen kan finde sted (i mit tilfælde måtte jeg efter [flere] uger spørge lægen, om henvisningen var sendt og efterfølgende rette henvendelse til afdelingen for at få en tid for undersøgelsen). 2. Spørg patienten om han/hun har en mailadresse, og giv besked når svaret er sendt til lægen (min læge glemte at give mig besked på resultatet af undersøgelsen).	Uoplyst
10	Det var bare en []scanning, så nogle af spørgsmålene er lidt for uddybende til at give mening i mit tilfælde. Alt foregik super hurtigt og venligt.	Virkelig godt
13	Jeg er godt tilfreds.	Virkelig godt
14	Ja, jeg skulle vente i flere timer, før jeg kunne komme i røntgenafdelingen.	Godt
17	Jeg er med i et forskningsprojekt, og derfor måske ikke den helt rette patient. Får super god behandling.	Virkelig godt
20	Nej.	Virkelig godt
27	Nej.	Virkelig godt
ID Kommentarer - MEA AMB, THG		Samlet indtryk
1	Ja, jeg fik først den nærværende og forstående behandling, jeg havde forventet aller sidste gang, jeg var der. Hvor den stressede [] læge var skiftet ud med en [anden] læge. Hun gav sig tid til at lytte og besvarede spørgsmål på en relevant og respektfuld måde. Overordentligt	Godt

	tilfreds med hende.	
2	Jeg kunne godt tænke mig, at det kun er én læge, man har. Jeg har haft forskellige hver gang.	Godt
3	Jeg har haft et meget godt samarbejde.	Virkelig godt
4	Stor ros til NN, der altid personligt vendte tilbage. Følte mig tryk ved ham og hans kompetence.	Virkelig godt
9	Det er aldrig rart at skulle trække i snoren, for at få hjælp, når der står en plejer ved siden af. Der manglede en information om morgenen, om hvem der var ansvarlig for hvilken patient, jeg mærkede det var et irritationsmoment for personalet når "hun" kom ind af døren, ofte uden et godmorgen til hele stuen. Hun startede med min sidemand, hvis jeg stillede et spørgsmål viste jeg ikke om jeg skulle spørge eller trække i snoren, det var meget irriterende, men grunder vel bare i kommunikation. Her er absolut plads til forbedring !	Virkelig godt
10	Det føles ind imellem som om, at der er meget stresset, så man føler ikke altid, at der er tid nok til en, og der skal gås hurtigt videre til den næste for at nå det hele.	Godt
11	Jeg er kommet på ambulatoriet gennem de sidste snart 40 år for at få kontrolleret min diabetes!	Virkelig godt
12	Har pt. tre ambulatorier. Jeg føler mig kropsmæssigt skåret over grundet, tror jeg, de tidspresene specialister samt den dårlige It-kommunikation.	Virkelig godt
15	Nej.	Godt
21	Venlig, faglig, dygtig, kompetent.	Virkelig godt
23	Kommer hvert halve år. [Det ville være] ønskeligt, hvis jeg var hos den samme læge hver gang, og ikke forskellige HVER gang!	Godt
25	Godt med samme læge hver gang.	Virkelig godt
28	Jeg vil høre mere.	Godt
29	Har ikke noget at klage over, men ingen tvivl om, at der er travlt. Nu har jeg en del erfaring med sygehusvæsenet, så jeg ved, at man skal vide, hvad man vil spørge om. Det går stærkt!	Godt
30	Operationen var meget vellykket. 20 dage efter operationen gav jeg koncert med kor [i udlandet]. Der er ingen gener, og jeg er dybt taknemmelig over det professionelle indgreb. Jeg er aktiv [] i vores boligforening og giver stadig koncert.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
8	Der forelå en rimelig forklaring på den lange ventetid.	Godt
9	Hvis muligt C laboratorium kan have eget venteværelse eller det er det, fordi der er misforståelser. Patienter fra C lab kommer til ambulatorium reception og spørger om C laboratorium.	Virkelig godt
18	Jeg har følt mig ramt af en overfladiskhed og en nonchalant holdning, som jeg ikke forstår. Jeg er selv indenfor sundhedssektoren. Jeg stiller mange kvalificerede spørgsmål og forventer kvalificerede svar. Oplever, at jeg løber panden mod en mur. "Læn dig tilbage og lad os tage ansvaret", har jeg fået at vide. Men det er mit liv og mit ansvar. Følte mig meget ladt i stikken i starten og skulle selv finde ud af mange ting. Det er ikke hverdagskost for mig at få en kronisk diagnose, som for altid ændrede mit liv. Men det virker som om, at det er ren rutine for personalet.	Godt
20	At man kommer ind til den samme læge hver gang (som man gjorde engang).	Godt
24	Nej, men jeg har kun roser til afdelingerne.	Godt
ID	Kommentarer - FORSKNING, THG	Samlet indtryk
2	Jeg var der en dag med hjerteproblemer.	Virkelig godt

MEA

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

	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
8	Det beskrev grundigt, hvordan forløbet ville foregå.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Samlet indtryk
	12 Ville gerne ved UG-resultat have tilsendt informationsmateriale.	Virkelig godt
	13 Jeg har været glad for informationen.	Virkelig godt
	14 Jeg ville gerne høre om behandlingen virkede.	Godt
	26 Har ikke fået noget information, dårligt at der skal gå fire uger, inden man får svar fra lægen.	Godt
	28 Ventede for længe på svar! Praktiserende læge rykkede flere gange for svar!	Uoplyst
	ID Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
	9 Udelukkende rosende ord.	Virkelig godt
	12 Føler mig velinformeret om mine fremtidige muligheder.	Virkelig godt
	13 Resultater af blod-/urinprøver skal jeg selv spørge om hver gang.	Godt
	14 Da jeg skulle trappe ud af [præparat], lagde lægen op til, efter information om diverse undersøgelsetidspunkter og dato for, hvornår jeg skulle være helt ude af medicinsk behandling, at jeg selv skulle udfylde nedtrappingskemaet. Det var lidt uoverskueligt, og jeg var bange for at gøre fejl, så jeg henvendte mig en ekstra gang til en sygeplejerske. Det hjalp godt :-)	Virkelig godt
	21 Tilfredsstillende i ca. 25 år.	Virkelig godt
	24 Har kommet der gennem rigtig mange år. Skriftligt materiale er udleveret for længst.	Virkelig godt
	26 Har i et enkelt tilfælde fået fejlinformation af en læge.	Godt
	30 Jeg fik en mammografi [i august], og måtte rykke for svar i midten af november.	Uoplyst
	ID Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
	4 Fokus ligger hovedsageligt på tallene og knap så meget på patientens velbefindende.	Dårligt
	8 Ville godt have haft mere information om eventuelle bivirkninger/gener.	Godt
	9 Jeg fik god information om min sygdom og behandling. Jeg har også fået information om god og dårlig mad. Jeg var henvist til motion og alkoholbehandlinger. Derfor blev jeg hurtigt bedre.	Virkelig godt
	13 Personerne ok, men jeg oplevede, at "tallene blot skal passe", og forløbet er meget "teknisk". Savner, at nogen spurgte med interesse, hvordan det går!	Uoplyst
	18 []. Der er ikke tid til at få svar på spørgsmål. Man får langet en diagnose ud, og så må man selv om resten. Hvis ikke man gør, som de siger, selvom det ikke giver god mening uden en forklaring, så må man selv om det. Meget svært at få en kvalificeret dialog i gang.	Godt
	19 Jeg mangler stadig svar fra en blodprøve.	Godt
	21 Er vældig tilfreds.	Godt
	24 Nej, det har jeg ikke, fordi de er virkelig meget gode til deres arbejde.	Godt
	25 Der var for meget.	Godt

ID	Kommentarer - FORSKNING, THG	Samlet indtryk
	1 Er kroniker og går derfor kun til kontrol og har selv stor indsigt i behandlingsforløb.	Virkelig godt
	2 Virkelig god.	Virkelig godt

MEA

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Det er en fantastisk service, at man har alt på ét sted: læger, sygeplejerske og diætist [], og man kan altid få en tid, også med kort varsel.	Virkelig godt
8	Jeg synes, de er gode til at følge op på de prøver, man får taget, og hvilke ændringer det giver for mig, også hvis de ikke kontakter én bagefter. Så ved jeg, for det understreger de ved hvert besøg, at så er der ingen grund til ændringer. Det er godt at vide, at man ikke er glemt.	Virkelig godt
11	De informationer, som min praktiserende læge havde modtaget, stemte ikke overens med den tilbagemelding, som jeg fik på ambulatoriet. Dette er det eneste kritikpunkt af mit forløb.	Godt
12	Nej.	Godt
ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Samlet indtryk
7	Jeg synes ikke, at det lod til, at informationen mellem undersøgelsen og lægen var i orden. Jeg skulle ikke ind til lægen.	Godt
13	Jeg er glad for, at jeg kan kontakte ambulatoriet enten via mail eller telefon mellem mine besøg. Det giver tryghed.	Virkelig godt
20	Så vidt jeg ved, er min læge ikke involveret i det projekt, jeg deltager i.	Virkelig godt
22	Alle var altid meget søde og venlige.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
2	At det er den samme læge, man kommer til.	Godt
9	Jeg har kun godt at sige om afdelingen og ikke mindst køkkenet. Jeg håber, de ved, hvor stor glæde de bringer med deres fortræffelige mad. Tak for det.	Virkelig godt
12	Er pumpepatient i det pågældende tidsrum.	Virkelig godt
21	Som borger med en kronisk lidelse er jeg meget taknemlig for at have faste tider. Altid venlig modtagelse.	Virkelig godt
24	Kan, hvis behov, altid kontakte min kontaktsygeplejerske.	Virkelig godt
25	Er altid velkommen til at ringe til ambulatoriet, hvis der opstår sygdomsproblemer før næste besøg.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
2	Arbejdsgangen i forbindelse med at få en ny tid er bøvlet og ulogisk. Først står man i kø for at aflevere sedlen, og så kaldes man op efter fem min. Dette tager hensyn til personalet og ikke patienten.	Godt
9	De har en virkelig god medarbejder, der forklarer om mad. Jeg er meget tilfreds med min kontaktperson. Hun var meget hjælpsom og venlig. Jeg vil hermed takke alle ambulatoriets medarbejdere.	Virkelig godt
12	Bortset fra forskellige behandlere ved hvert fremmøde/samtale er det samlede forløb tilfredsstillende.	Godt
18	Det er muligt at sende korte, konkrete spørgsmål og få svar via mail. Det er ok.	Godt

MEA

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Minus: Måske skulle man fjerne radioen og erstatte den med to fladskærme med skiftende diabetesinformation omkring behandling, kost, motion m.v. Stort plus: Rigtig godt, at venteværelset er i åben sammenhæng med afdelingen, så er man en del af det hele. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Søde mennesker. Hjælp mig med min rollator. Serverede kaffe for mig. Meget søde personaler. Stort plus. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
12	God og venlig service i alle henseender.	Godt
13	Jeg tænkte overhovedet ikke over, at rengøringen ikke var i orden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	ID Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Samlet indtryk
2	Undersøgelsen var god og i orden. Besøget blev blot overskygget af en uengageret sygeplejerske, der ikke præsenterede sig. [Relationer til personale]	Godt
3	Forsøgsperson.	Uoplyst
4	Ps. Der var for lang ventetid, fra jeg modtog indkaldelsen [i januar 2013] indtil undersøgelsen [i efteråret 2013]. Selvfølgelig kunne jeg have valgt et andet hospital, men for mig var det mest praktisk at bruge Aarhus. [Ventetid]	Godt
7	Det var udmærket.	Godt
15	Var med i forsøg.	Virkelig godt
17	Positivt, at der er stor opmærksomhed på, at man får servering/mad, når man er mødt fastende ind. [Pleje]	Virkelig godt
18	Jeg har været så glad for at være med i dette forsøg. har følt jeg var i gode faglige hænder. Jeg er glad for, at jeg kan komme til kontrol hver tredje måned.	Virkelig godt
24	Jeg var tilfældigt udvalgt af et neutralt register for kvinder over 65 år. Et meget fint tilbud, som jeg var glad for.	Virkelig godt
25	Informere om parkeringsforhold. [Kommunikation og information]	Godt
	ID Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
3	Jeg har haft et godt forløb sammen med personalet og med min mand. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Rart med glad og smilende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Dersom jeg ikke fik svar på alle mine spørgsmål, har jeg så altid mulighed for at ringe, hvis jeg er usikker på noget. Så det er ret betryggende.	Godt
9	Personalet var meget opmærksomme på, at når jeg gik på toilettet, var de klar over, at min	Virkelig godt

	<p>seng var et rod pga. glidelagen, og jeg måtte have hjælp. Det var meget sjældent, at sengen ikke var ordnet, når jeg kom tilbage! Imponerende. Jeg delte stue med en ældre herre, som ikke brugte toiletforhøjer, og det var lidt irriterende, at jeg ikke selv kunne lægge denne på. Samtidig var der konstant urin foran toilettet på gulvet efter hans besøg, hvilket jeg heller ikke kunne tørre op, for jeg kunne ikke nå gulvet! Det var meget ulækkert, og jeg håber, at I er opmærksomme på det i fremtiden. [Fysiske rammer, Pleje]</p>	
✎ 11	<p>Jeg synes, at det er dejligt at have tilknyttet samme læge og sygeplejerske ved hvert besøg. Det giver større fortrolighed. [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
✎ 12	<p>Positiv arbejdsstemning.</p>	Virkelig godt
✎ 14	<p>Dejligt at kunne overgå til modtagelse af brev med doseringsbesked i stedet for at skulle møde op. Virkelig godt samarbejde mellem blodprøvetagning og afdelingen. I starten af den medicinske behandling fik jeg en allergisk reaktion. Afdelingen tog det dejlig alvorligt og så mig akut. Tak for det. [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
✎ 16	<p>Ambulatoriet virker nedslidt fysisk. Næppe nogen nyhed. [Fysiske rammer]</p>	Godt
✎ 17	<p>Det synes jeg bestemt ikke. De gør, hvad de kan for at hjælpe patienterne [].</p>	Virkelig godt
✎ 21	<p>En stor lykke at have venligt personale. [Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
✎ 22	<p>Alt var helt perfekt.</p>	Virkelig godt
✎ 29	<p>Forløbet startede [for flere år siden]. Der har været en del skidt dengang. Nu ok.</p>	Godt
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
✎ 3	<p>Kunne godt få lidt bedre toiletter. [Fysiske rammer]</p>	Godt
✎ 4	<p>Husk at tjekke op på det samlede sygdomsbillede og læs journal. Gør venteværelse hyggeligt, en del patienter venter på kørsel m.m. Lær at "læse" patienten, ikke alle får sagt eller spurgt om det, der er væsentligt for dem. Er ellers godt tilfreds :-). Venligt personale. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p>	Dårligt
✎ 5	<p>Personalets ventetid ved computeren i forbindelse med check-in og ny tidsbestilling er generende. [Ventetid]</p>	Virkelig godt
✎ 7	<p>Det er godt, de har tjek-ind scanner, og personalet er altid venlige og imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
✎ 9	<p>Jeg synes, at patientedukation (forklaring til patienten) er bedre end medicin. Jeg har personligt fået god forklaring om mad. Det hjalp mig meget mere end medicin. Jeg fik også en stor hjælp, hvor jeg var sendt til [et] center for motion. Det var anden stor hjælp for min sygdom. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
✎ 11	<p>Venteværelset er ikke for godt, ind imellem for småt. Bedre toiletforhold kunne ønskes. Altid hjælpsomt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
✎ 15	<p>Skiftede [tidligere] fra et andet sygehus til Aarhus. Er meget tilfreds med henholdsvis min læge og diætist. Begge er meget dygtige, indlevende og professionelle. Mine besøg er korte og "præcise". Får styr på det hele og går altid med et smil. Særlig ros til NN og NN (diætist og læge)! Dejligt at kunne få hurtig kontakt, evt. via mail. Blodprøvedamerne er super hyggelige og venlige, ROS her også. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p>	Godt

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 17 | Bliver altid mødt med venlighed.
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 18 | De var ved at købe nye blomster, sidst jeg var der. Det er fint. Lidt dæmpet musik ville være rart. Der står kun gamle uaktuelle blade i venteværelset. Jeg synes, at man kan forvente, at de blade, der er "sygdomsrelaterede", er up to date.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 22 | Stor tilfredshed med ambulatoriet. Men det ville være en fordel, hvis det var den samme læge/sygeplejerske, man konsulterede, hver gang man besøgte jer
[Kontaktperson] | Virkelig godt |
| ✎ 23 | Engageret og fagligt kompetent personale. Tid til en hilsen fra personale, som jeg tidligere har haft kontakt med. Dejligt ikke bare at være et nummer, men blive husket som den person jeg er.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |

ID Kommentarer - FORSKNING, THG

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 1 | Der er ofte lang kø ved skranken, når der skal bookes nye kontroltider. Dette kunne minimeres ved at åbne en skranke mere eller blot oplyse om, at de sender ny tid med post/digitalt. Derved opnår man ikke kø/ventetid.
[Ventetid] | Virkelig 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.

