

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

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
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	79
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	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:	416
Besvarelser fra afdelingens patienter:	243
Afdelingens svarprocent:	58%

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).

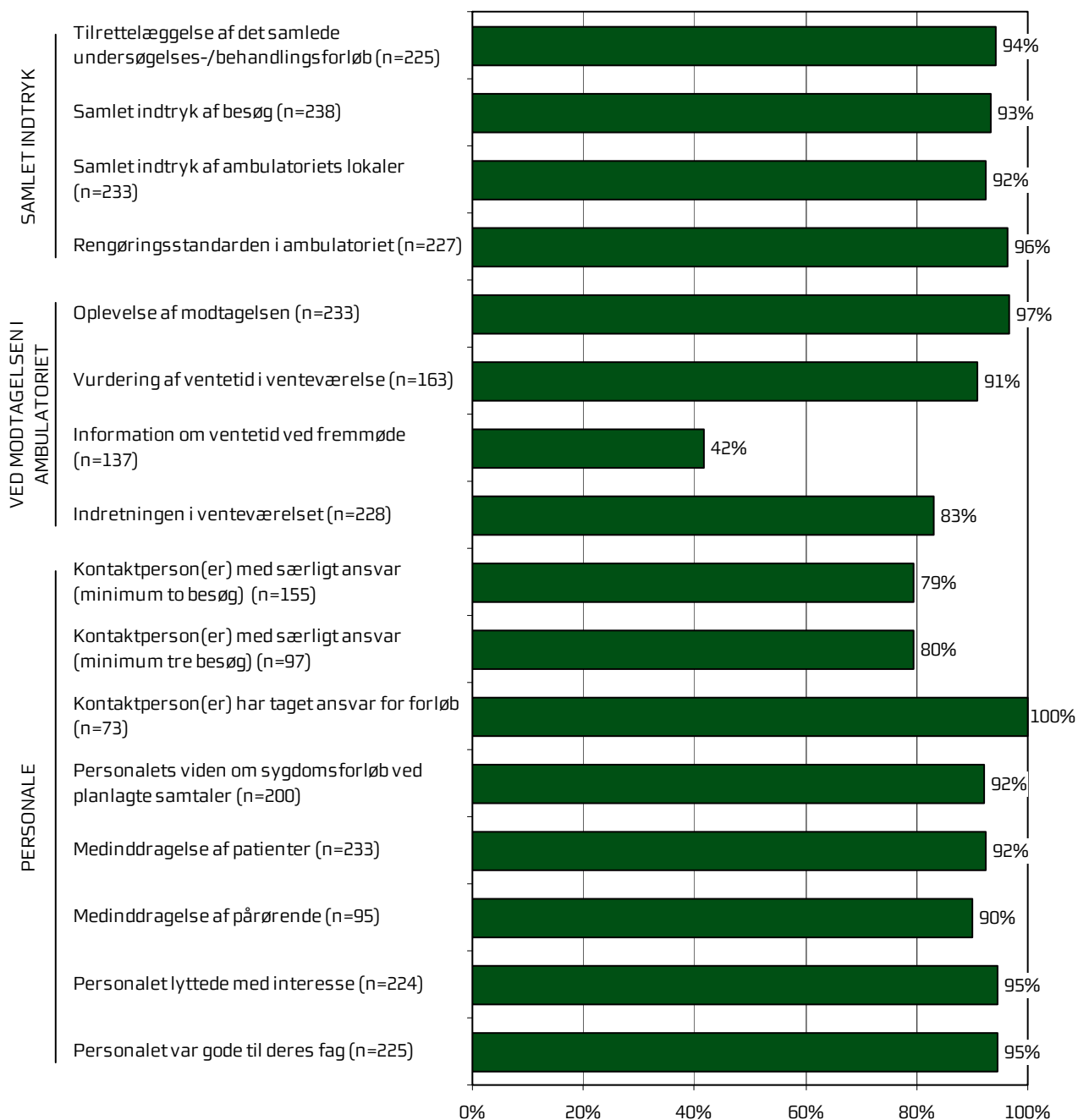
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

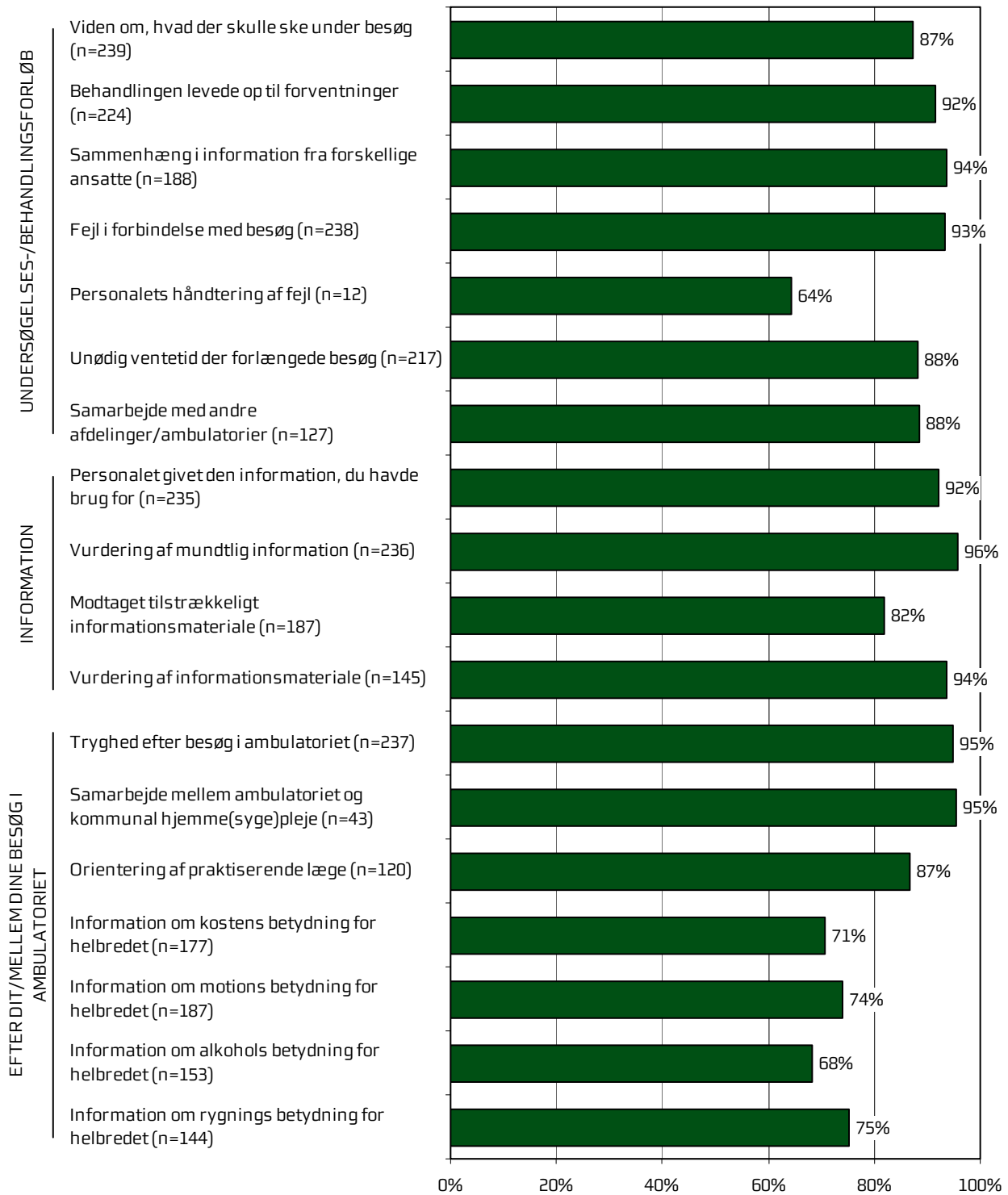
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Medicinsk Afdeling

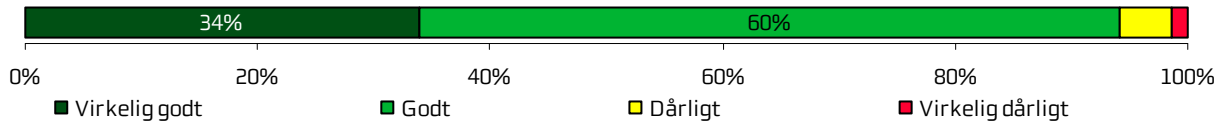
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

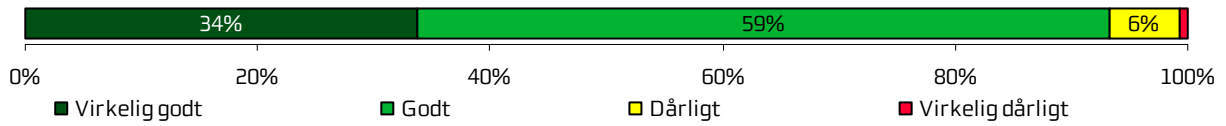
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

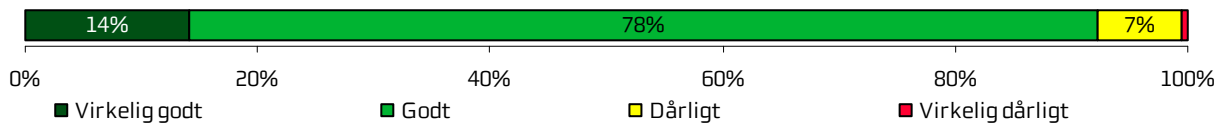
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=225)



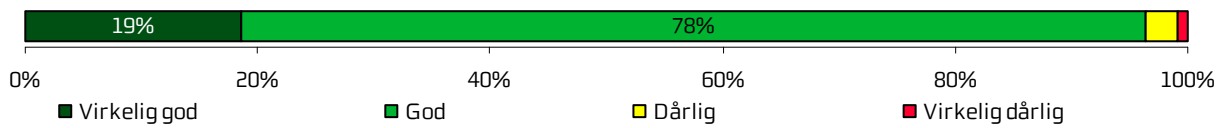
Samlet indtryk af besøg (n=238)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=233)



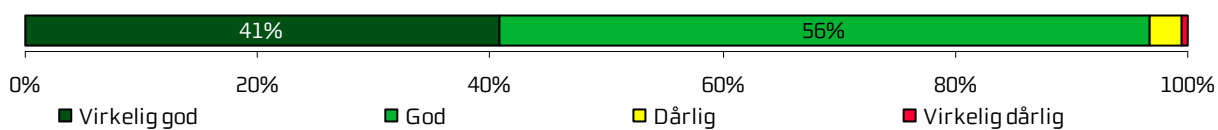
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=227)



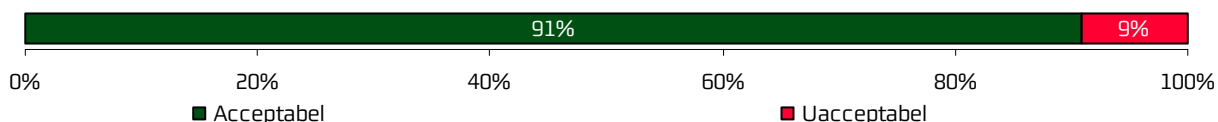
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	98 % *	97 %	98 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	97 % *	97 %	98 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	92 %	94 %	98 % *	91 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	97 %	98 %	99 %	96 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

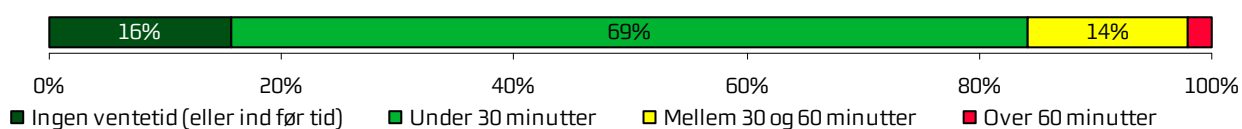
Oplevelse af modtagelsen (n=233)



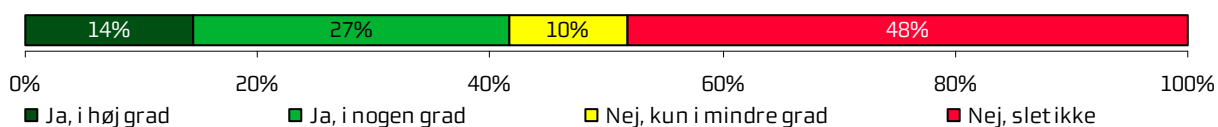
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=163)



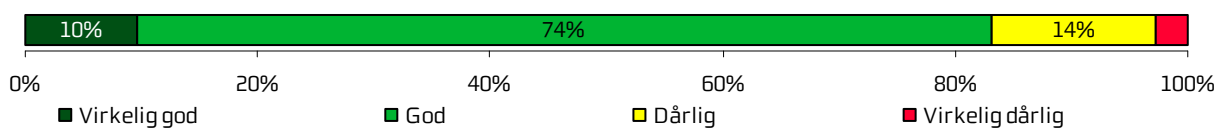
Længde af ventetid i venteværelse (n=156)



Information om ventetid ved fremmøde (n=137)



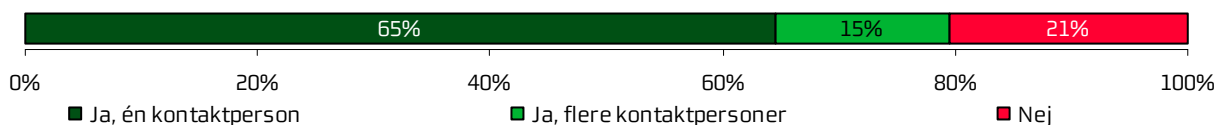
Indretningen i venteværelset (n=228)



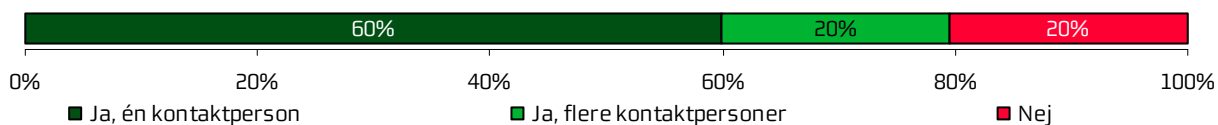
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	99 %	99 %	100 % *	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	95 %	94 %	96 % *	88 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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?	42 %	43 %	39 %	51 %	28 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	82 %	83 %	96 % *	83 %	85 %

Personale

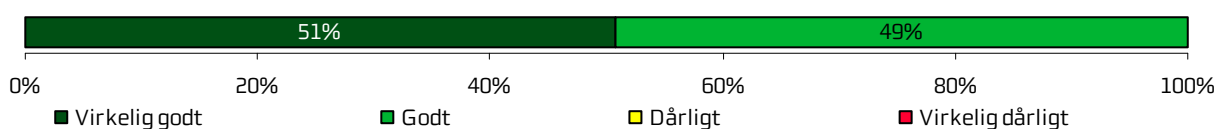
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=155)



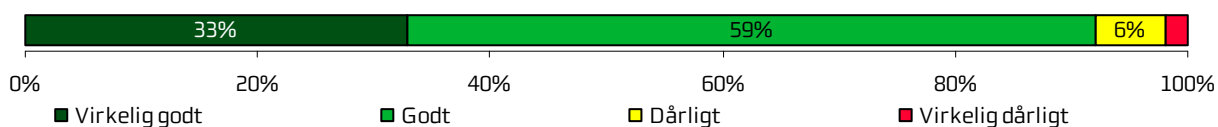
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=97)



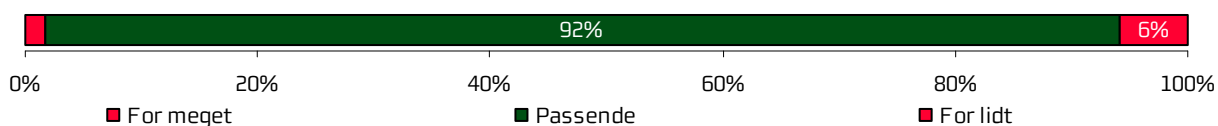
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=73)



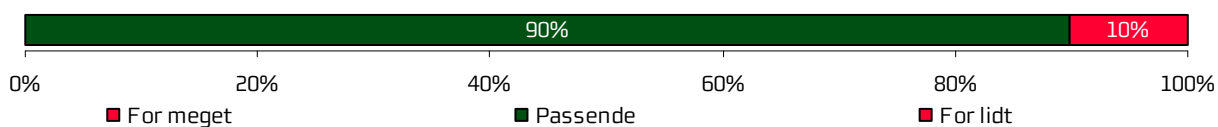
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=200)



Medinddragelse af patienter (n=233)



Medinddragelse af pårørende (n=95)



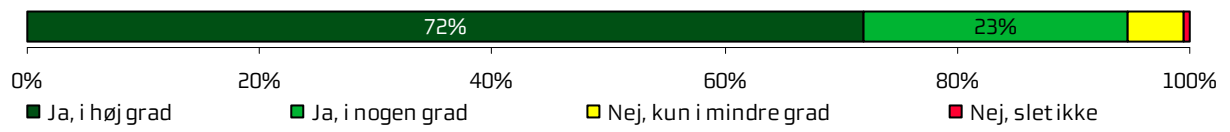
Personalet lyttede med interesse (n=224)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	79 %	79 %	72 %	90 % *	73 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	88 %	75 %	90 %	66 %	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	98 %	98 %	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	95 %	95 %	96 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	93 %	97 % *	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	91 %	87 %	93 %	90 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	96 %	96 %	97 %	93 %	95 %

Personale (fortsat)

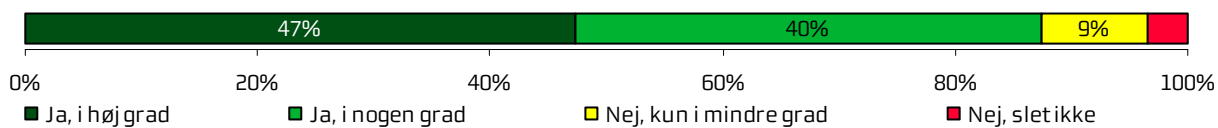
Personalet var gode til deres fag (n=225)



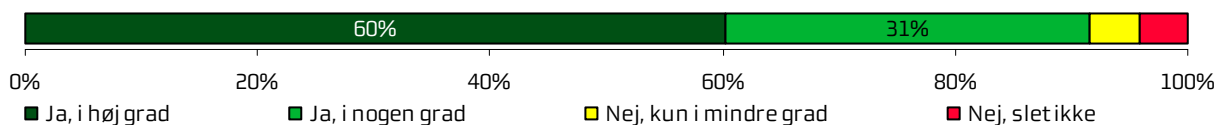
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	99 % *	98 %	99 % *	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=239)



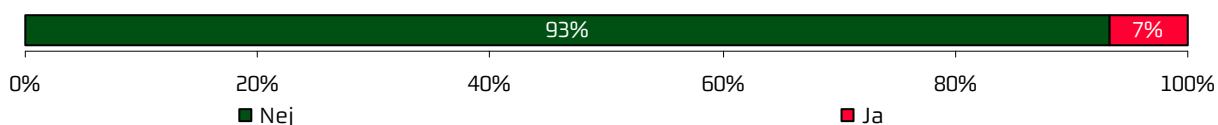
Behandlingen levede op til forventninger (n=224)



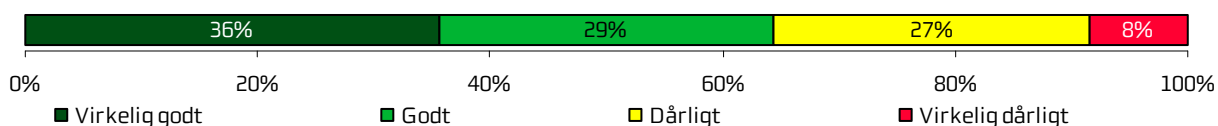
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=188)



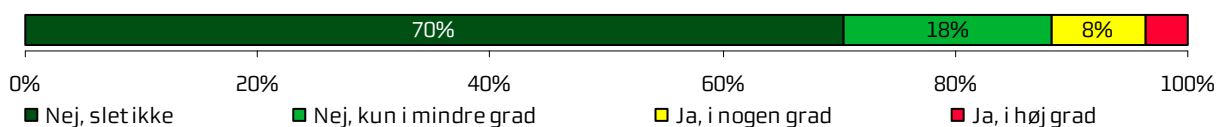
Fejl i forbindelse med besøg (n=238)



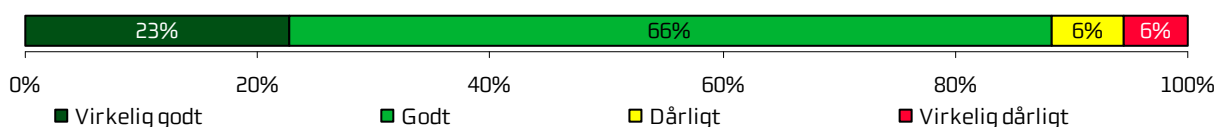
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=217)



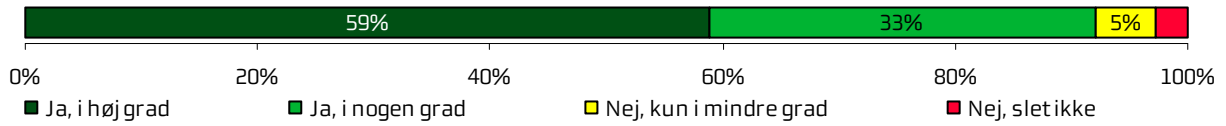
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=127)



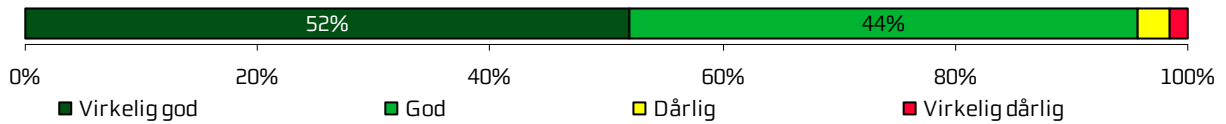
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	93 %	89 %	95 % *	86 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	97 % *	93 %	93 %	87 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	97 %	95 %	96 %	93 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	94 %	95 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	72 %	67 %	71 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	90 %	90 %	92 %	89 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	95 %	94 %	95 %	90 %	93 %

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=235)



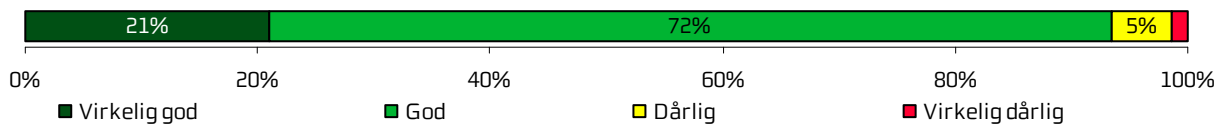
Vurdering af mundtlig information (n=236)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=187)



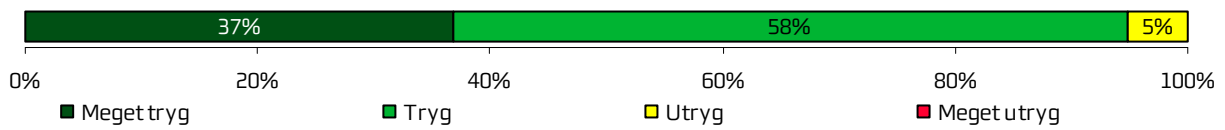
Vurdering af informationsmateriale (n=145)



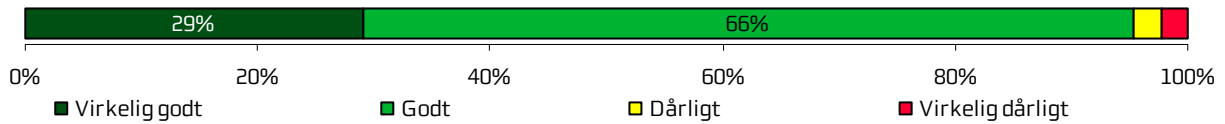
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	94 %	93 %	96 % *	90 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	98 %	98 %	97 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	82 %	-	-	90 % *	82 %	87 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	98 %	94 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

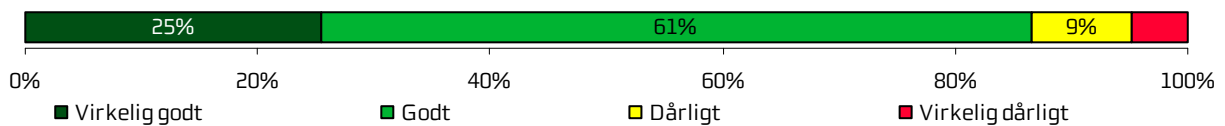
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=237)



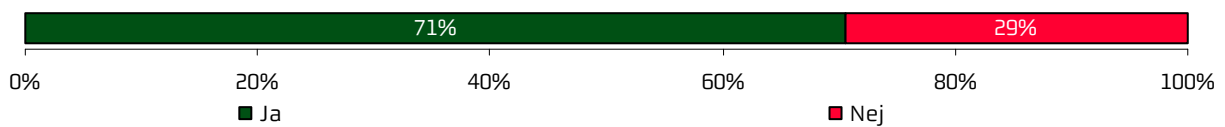
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=43)



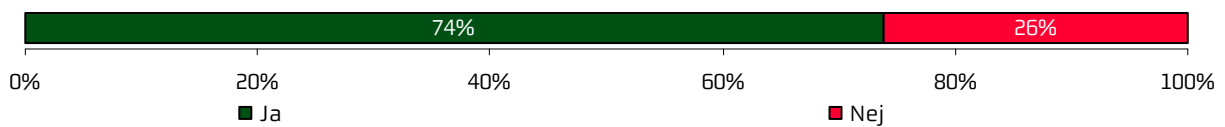
Orientering af praktiserende læge (n=120)



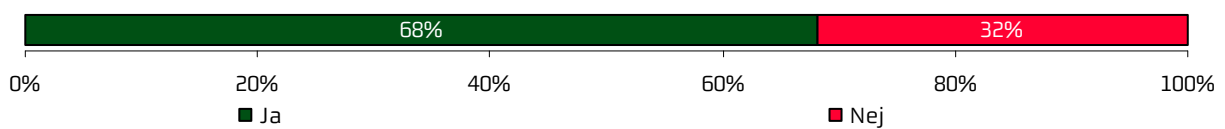
Information om kostens betydning for helbredet (n=177)



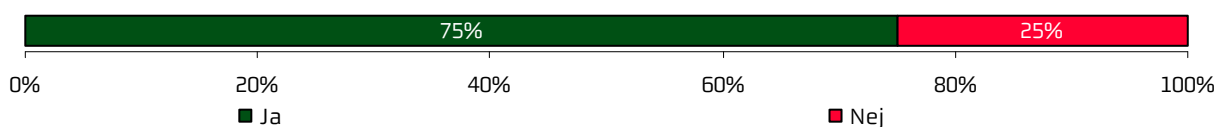
Information om motions betydning for helbredet (n=187)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=153)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=144)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	97 %	96 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	92 %	92 %	100 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	89 %	91 %	92 %	83 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	71 %	-	-	77 %	46 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	74 %	-	-	78 %	55 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	68 %	-	-	66 %	51 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	75 %	-	-	74 %	54 % *	65 % *

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.: >>|obnr<<

PERSONALE

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

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <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>Rygnings</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 ambulatoriebesøg)?	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. 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"/>	
36. 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"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. 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) 58 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	58%	100%
Køn		
Mand	47%	45%
Kvinde	53%	55%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	1%
20-39 år	9%	14%
40-59 år	25%	30%
60-79 år	56%	46%
80 år eller derover	10%	9%

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		243		100%
Køn				
Mand		113		47%
Kvinde		130		53%
Aldersgruppe				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		23		9%
40-59 år		61		25%
60-79 år		135		56%
80 år eller derover		24		10%
Skema udfyldt af				
Patienten		232		97%
Pårørende		7		3%
Modersmål				
Dansk		232		96%
Ikke dansk		10		4%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		21		9%
Medicinsk dagkirurgi		16		7%
Medicinsk ambulatorium		140		58%
Kardiologisk ambulatorium		66		27%

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	34	60	5	1	225	15
Køn						
Mand	39	57	2	2	102	9
Kvinde	30	63	6	1	123	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	42	51	2	5	23	0
40-59 år	26	65	7	2	57	3
60-79 år	35	61	4	1	127	7
80 år eller derover	44	50	6	0	18	5
Skema udfyldt af						
Patienten	34	60	5	1	217	13
Pårørende	21	79	0	0	5	2
Modersmål						
Dansk	34	60	5	1	215	15
Ikke dansk	42	58	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	39	11	0	18	3
Medicinsk dagkirurgi	33	53	13	0	15	1
Medicinsk ambulatorium	31	65	2	2	131	7
Kardiologisk ambulatorium	34	57	7	2	61	4

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	34	59	6	1	238
Køn					
Mand	38	54	7	1	111
Kvinde	30	64	6	0	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	56	11	0	23
40-59 år	28	61	9	2	60
60-79 år	34	61	5	0	133
80 år eller derover	50	50	0	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	33	60	6	1	228
Pårørende	47	53	0	0	7
Modersmål					
Dansk	33	60	6	1	228
Ikke dansk	42	58	0	0	10
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	10	5	21
Medicinsk dagkirurgi	38	44	13	6	16
Medicinsk ambulatorium	30	65	5	0	136
Kardiologisk ambulatorium	38	55	6	0	65

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	14	78	7	1	233
Køn					
Mand	14	78	7	1	108
Kvinde	14	79	7	0	125
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	23	72	5	0	23
40-59 år	15	71	12	2	59
60-79 år	8	85	6	0	129
80 år eller derover	37	63	0	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	13	79	7	1	224
Pårørende	37	63	0	0	6
Modersmål					
Dansk	14	79	6	1	223
Ikke dansk	11	67	22	0	10
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	81	10	5	21
Medicinsk dagkirurgi	13	87	0	0	15
Medicinsk ambulatorium	16	77	7	0	133
Kardiologisk ambulatorium	14	78	8	0	64

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	78	3	1	227
Køn					
Mand	21	76	2	1	106
Kvinde	16	80	3	1	121
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	63	5	0	23
40-59 år	19	79	0	2	55
60-79 år	13	82	4	1	127
80 år eller derover	32	68	0	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	18	78	3	1	218
Pårørende	17	83	0	0	6
Modersmål					
Dansk	17	79	3	1	218
Ikke dansk	59	41	0	0	9
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	89	5	0	19
Medicinsk dagkirurgi	14	86	0	0	14
Medicinsk ambulatorium	21	77	2	1	131
Kardiologisk ambulatorium	19	75	5	2	63

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	56	3	1	233
Køn					
Mand	40	57	2	1	106
Kvinde	42	55	3	0	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	37	63	0	0	23
40-59 år	39	53	8	0	58
60-79 år	41	58	1	1	130
80 år eller derover	50	45	5	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	40	56	3	1	223
Pårørende	47	53	0	0	7
Modersmål					
Dansk	39	57	3	1	223
Ikke dansk	74	26	0	0	10
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	50	10	5	20
Medicinsk dagkirurgi	33	67	0	0	15
Medicinsk ambulatorium	40	58	2	0	136
Kardiologisk ambulatorium	47	52	2	0	62

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	91	9	163	75
Køn				
Mand	91	9	79	31
Kvinde	91	9	84	44
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	98	2	20	2
40-59 år	84	16	47	14
60-79 år	93	7	81	51
80 år eller derover	93	7	15	8
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	157	71
Pårørende	-	-	4	3
Modersmål				
Dansk	90	10	155	73
Ikke dansk	100	0	8	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	13	8
Medicinsk dagkirurgi	89	11	9	7
Medicinsk ambulatorium	94	6	99	38
Kardiologisk ambulatorium	88	12	42	22

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	16	69	14	2	156	4
Køn						
Mand	15	73	9	3	78	1
Kvinde	16	64	18	1	78	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	9	88	3	0	16	1
40-59 år	11	68	19	2	45	2
60-79 år	15	71	11	3	81	0
80 år eller derover	41	35	24	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	15	69	14	2	150	4
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	16	68	14	2	149	3
Ikke dansk	15	85	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	38	38	8	13	0
Medicinsk dagkirurgi	22	67	11	0	9	0
Medicinsk ambulatorium	13	76	10	1	93	3
Kardiologisk ambulatorium	22	61	15	2	41	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	27	10	48	137	22
Køn						
Mand	12	35	8	45	65	13
Kvinde	17	20	12	51	72	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	10	13	0	77	16	2
40-59 år	15	25	9	51	43	4
60-79 år	14	28	14	44	65	14
80 år eller derover	22	46	8	24	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	14	27	11	48	132	21
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	14	27	11	49	131	20
Ikke dansk	25	36	0	38	6	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	20	10	50	10	3
Medicinsk dagkirurgi	22	22	11	44	9	0
Medicinsk ambulatorium	15	20	10	55	80	15
Kardiologisk ambulatorium	11	47	11	32	38	4

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	74	14	3	228	7
Køn						
Mand	11	72	14	3	108	3
Kvinde	8	75	14	3	120	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	70	16	0	23	0
40-59 år	6	69	17	7	57	1
60-79 år	8	76	15	2	127	5
80 år eller derover	24	76	0	0	21	1
Skema udfyldt af						
Patienten	9	75	14	3	220	6
Pårørende	37	44	19	0	6	0
Modersmål						
Dansk	10	74	14	3	218	7
Ikke dansk	11	67	22	0	10	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	79	11	5	19	2
Medicinsk dagkirurgi	7	67	27	0	15	1
Medicinsk ambulatorium	9	72	17	2	133	2
Kardiologisk ambulatorium	13	75	8	3	61	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	65	15	21	155
Køn				
Mand	62	18	20	76
Kvinde	67	12	21	79
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	67	20	13	15
40-59 år	63	13	24	40
60-79 år	65	16	19	87
80 år eller derover	62	7	31	13
Skema udfyldt af				
Patienten	64	15	21	153
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	64	15	21	150
Ikke dansk	80	0	20	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	22	33	9
Medicinsk dagkirurgi	-	-	-	0
Medicinsk ambulatorium	69	14	17	103
Kardiologisk ambulatorium	58	16	26	43

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	60	20	20	97
Køn				
Mand	56	26	17	50
Kvinde	64	13	23	47
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	64	21	14	14
40-59 år	63	21	16	24
60-79 år	59	20	22	51
80 år eller derover	50	11	39	8
Skema udfyldt af				
Patienten	60	20	21	96
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	59	20	21	94
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3
Medicinsk dagkirurgi	-	-	-	0
Medicinsk ambulatorium	66	17	17	65
Kardiologisk ambulatorium	52	21	28	29

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	49	0	0	73	3
Køn						
Mand	57	43	0	0	39	2
Kvinde	44	56	0	0	34	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	55	45	0	0	11	1
40-59 år	50	50	0	0	20	0
60-79 år	50	50	0	0	38	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	50	50	0	0	72	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	50	50	0	0	70	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Medicinsk dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
Medicinsk ambulatorium	48	52	0	0	52	1
Kardiologisk ambulatorium	53	47	0	0	19	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	59	6	2	200	35
Køn						
Mand	32	60	7	1	97	13
Kvinde	33	59	5	3	103	22
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	46	48	7	0	21	1
40-59 år	27	68	4	2	55	5
60-79 år	31	58	8	3	110	20
80 år eller derover	50	50	0	0	14	9
Skema udfyldt af						
Patienten	32	59	6	2	193	32
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	32	60	6	2	190	35
Ikke dansk	54	46	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	0	14	6
Medicinsk dagkirurgi	29	50	21	0	14	1
Medicinsk ambulatorium	33	61	6	0	118	20
Kardiologisk ambulatorium	30	61	2	7	54	8

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	92	6	233
Køn				
Mand	3	92	5	108
Kvinde	1	93	7	125
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	9	86	5	23
40-59 år	2	91	7	59
60-79 år	1	93	6	130
80 år eller derover	0	100	0	21
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	224
Pårørende	17	83	0	6
Modersmål				
Dansk	1	93	6	223
Ikke dansk	21	79	0	10
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	20
Medicinsk dagkirurgi	0	100	0	16
Medicinsk ambulatorium	2	93	4	134
Kardiologisk ambulatorium	2	90	8	63

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	90	10	95	142
Køn					
Mand	0	91	9	48	62
Kvinde	0	89	11	47	80
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	10	13
40-59 år	0	73	27	24	37
60-79 år	0	95	5	48	82
80 år eller derover	0	93	7	13	10
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	86	141
Pårørende	0	100	0	7	0
Modersmål					
Dansk	0	90	10	91	136
Ikke dansk	-	-	-	4	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	10	10
Medicinsk dagkirurgi	0	100	0	7	9
Medicinsk ambulatorium	0	91	9	55	82
Kardiologisk ambulatorium	0	91	9	23	41

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	65	30	4	1	224	12
Køn						
Mand	66	28	4	2	106	3
Kvinde	64	31	5	0	118	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	65	35	0	0	23	0
40-59 år	67	25	7	2	60	1
60-79 år	66	29	4	1	121	9
80 år eller derover	54	41	5	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	5	1	215	12
Pårørende	81	19	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	64	30	5	1	214	12
Ikke dansk	75	25	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	39	6	6	18	2
Medicinsk dagkirurgi	69	19	13	0	16	0
Medicinsk ambulatorium	68	29	3	0	131	5
Kardiologisk ambulatorium	63	29	7	2	59	5

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	72	23	5	1	225	11
Køn						
Mand	70	23	7	0	106	2
Kvinde	74	23	3	1	119	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	28	5	0	22	0
40-59 år	76	17	6	2	60	0
60-79 år	71	24	5	0	123	8
80 år eller derover	74	26	0	0	20	3
Skema udfyldt af						
Patienten	72	22	5	1	215	11
Pårørende	67	33	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	71	24	5	1	215	11
Ikke dansk	96	4	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	32	16	0	19	1
Medicinsk dagkirurgi	79	14	0	7	14	1
Medicinsk ambulatorium	74	23	3	0	132	5
Kardiologisk ambulatorium	73	20	5	2	60	4

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	47	40	9	4	239	0
Køn						
Mand	49	38	9	4	111	0
Kvinde	46	42	9	3	128	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	35	51	5	10	22	0
40-59 år	46	38	12	3	61	0
60-79 år	51	39	9	2	133	0
80 år eller derover	43	39	8	9	23	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	41	9	3	229	0
Pårørende	63	16	21	0	7	0
Modersmål						
Dansk	48	40	9	4	229	0
Ikke dansk	42	47	11	0	10	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	48	5	5	21	0
Medicinsk dagkirurgi	33	53	13	0	15	0
Medicinsk ambulatorium	49	37	10	4	139	0
Kardiologisk ambulatorium	47	42	8	3	64	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	31	4	4	224	13
Køn						
Mand	58	32	4	6	107	4
Kvinde	62	31	5	2	117	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	50	0	10	21	0
40-59 år	58	27	9	6	57	4
60-79 år	67	27	3	3	126	7
80 år eller derover	50	50	0	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	32	4	4	215	12
Pårørende	75	25	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	60	31	4	4	215	13
Ikke dansk	59	41	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	20	5	10	20	1
Medicinsk dagkirurgi	46	38	0	15	13	2
Medicinsk ambulatorium	59	33	5	3	130	8
Kardiologisk ambulatorium	62	31	3	3	61	2

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	58	36	5	1	188	43
Køn						
Mand	55	38	6	1	90	20
Kvinde	60	34	5	1	98	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	53	41	0	5	20	3
40-59 år	60	28	10	2	52	8
60-79 år	60	36	4	0	99	28
80 år eller derover	42	53	5	0	17	4
Skema udfyldt af						
Patienten	57	36	5	1	181	40
Pårørende	68	32	0	0	5	2
Modersmål						
Dansk	57	36	6	1	178	43
Ikke dansk	64	36	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	25	8	0	12	8
Medicinsk dagkirurgi	46	38	15	0	13	2
Medicinsk ambulatorium	59	37	3	1	113	23
Kardiologisk ambulatorium	52	36	10	2	50	10

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	238
Køn			
Mand	92	8	110
Kvinde	95	5	128
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	84	16	23
40-59 år	95	5	60
60-79 år	93	7	134
80 år eller derover	100	0	21
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	228
Pårørende	94	6	7
Modersmål			
Dansk	93	7	228
Ikke dansk	100	0	10
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	20
Medicinsk dagkirurgi	88	13	16
Medicinsk ambulatorium	95	5	138
Kardiologisk ambulatorium	88	13	64

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	36	29	27	8	12	5
Køn						
Mand	16	33	35	16	6	3
Kvinde	56	25	19	0	6	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	-	-	-	-	2	1
60-79 år	13	32	42	13	8	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	26	28	9	11	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	36	29	27	8	12	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Medicinsk dagkirurgi	-	-	-	-	1	1
Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	4	3
Kardiologisk ambulatorium	29	43	14	14	7	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	18	8	4	217	14
Køn						
Mand	70	21	6	3	102	5
Kvinde	71	15	10	4	115	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	21	19	0	21	2
40-59 år	67	21	7	5	59	2
60-79 år	73	15	8	4	119	9
80 år eller derover	73	27	0	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	71	18	8	4	207	14
Pårørende	79	0	21	0	7	0
Modersmål						
Dansk	70	18	8	4	210	11
Ikke dansk	79	15	6	0	7	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	15	0	10	20	0
Medicinsk dagkirurgi	47	20	27	7	15	1
Medicinsk ambulatorium	72	20	5	3	123	9
Kardiologisk ambulatorium	66	15	17	2	59	4

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	23	66	6	6	127	62
Køn						
Mand	24	68	3	5	65	25
Kvinde	22	63	9	7	62	37
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	26	54	12	9	13	5
40-59 år	18	66	8	8	39	13
60-79 år	26	65	5	4	67	37
80 år eller derover	11	89	0	0	8	7
Skema udfyldt af						
Patienten	23	65	6	6	121	59
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	22	66	7	6	118	61
Ikke dansk	36	64	0	0	9	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	30	10	10	10	7
Medicinsk dagkirurgi	29	57	14	0	7	4
Medicinsk ambulatorium	16	75	5	3	73	38
Kardiologisk ambulatorium	27	57	5	11	37	13

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	59	33	5	3	235
Køn					
Mand	59	34	6	1	111
Kvinde	59	32	4	4	124
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	80	12	2	5	21
40-59 år	55	33	12	0	60
60-79 år	60	33	3	4	131
80 år eller derover	43	57	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	58	34	5	3	225
Pårørende	63	31	6	0	7
Modersmål					
Dansk	59	33	5	3	225
Ikke dansk	54	46	0	0	10
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	38	14	0	21
Medicinsk dagkirurgi	56	19	25	0	16
Medicinsk ambulatorium	62	32	2	5	133
Kardiologisk ambulatorium	57	37	6	0	65

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	52	44	3	2	236
Køn					
Mand	55	40	2	2	109
Kvinde	49	47	3	1	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	76	19	0	5	22
40-59 år	56	35	7	2	59
60-79 år	48	49	2	1	132
80 år eller derover	44	56	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	52	44	3	2	226
Pårørende	47	53	0	0	7
Modersmål					
Dansk	51	44	3	2	226
Ikke dansk	64	36	0	0	10
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	43	5	5	21
Medicinsk dagkirurgi	56	31	6	6	16
Medicinsk ambulatorium	54	44	1	1	135
Kardiologisk ambulatorium	48	45	5	2	64

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	82	18	187	47
Køn				
Mand	87	13	83	24
Kvinde	77	23	104	23
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	73	27	18	4
40-59 år	78	22	50	9
60-79 år	82	18	103	28
80 år eller derover	100	0	16	6
Skema udfyldt af				
Patienten	82	18	179	45
Pårørende	79	21	5	2
Modersmål				
Dansk	82	18	181	43
Ikke dansk	81	19	6	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	15	5
Medicinsk dagkirurgi	60	40	15	1
Medicinsk ambulatorium	82	18	106	28
Kardiologisk ambulatorium	84	16	51	13

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	21	72	5	1	145	25
Køn						
Mand	22	72	5	1	71	8
Kvinde	20	73	6	1	74	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	8	80	11	0	14	4
40-59 år	23	71	6	0	40	5
60-79 år	22	71	4	2	81	12
80 år eller derover	20	80	0	0	10	4
Skema udfyldt af						
Patienten	21	72	5	1	138	24
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	21	72	5	1	140	24
Ikke dansk	23	77	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12	2
Medicinsk dagkirurgi	18	64	18	0	11	0
Medicinsk ambulatorium	21	72	6	1	82	16
Kardiologisk ambulatorium	18	80	0	3	40	7

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	37	58	5	0	237
Køn					
Mand	42	53	5	0	110
Kvinde	32	62	5	0	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	45	55	0	0	22
40-59 år	48	46	7	0	60
60-79 år	33	61	6	0	132
80 år eller derover	26	74	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	37	58	5	0	227
Pårørende	16	84	0	0	7
Modersmål					
Dansk	37	58	5	0	227
Ikke dansk	33	67	0	0	10
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	43	10	0	21
Medicinsk dagkirurgi	19	69	13	0	16
Medicinsk ambulatorium	38	59	3	0	135
Kardiologisk ambulatorium	32	60	8	0	65

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	2	2	43	3	186
Køn							
Mand	32	65	0	4	25	0	82
Kvinde	26	69	6	0	18	3	104
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	20
40-59 år	19	81	0	0	11	1	46
60-79 år	33	63	0	4	22	1	107
80 år eller derover	43	43	15	0	7	1	13
Skema udfyldt af							
Patienten	28	70	0	3	37	2	183
Pårørende	-	-	-	-	4	1	2
Modersmål							
Dansk	30	65	3	2	41	3	178
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	8
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	19
Medicinsk dagkirurgi	-	-	-	-	2	1	12
Medicinsk ambulatorium	21	75	4	0	28	0	105
Kardiologisk ambulatorium	46	46	0	8	13	1	50

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	25	61	9	5	120	119
Køn						
Mand	25	63	9	4	59	51
Kvinde	25	60	9	6	61	68
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	19	60	10	10	11	12
40-59 år	24	62	10	4	31	30
60-79 år	25	63	7	5	68	65
80 år eller derover	39	51	9	0	10	12
Skema udfyldt af						
Patienten	24	62	9	5	114	115
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	25	61	9	5	113	116
Ikke dansk	31	69	0	0	7	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	0	11	9	11
Medicinsk dagkirurgi	22	67	0	11	9	7
Medicinsk ambulatorium	25	62	9	5	65	73
Kardiologisk ambulatorium	22	65	11	3	37	28

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	71	29	177	57
Køn				
Mand	74	26	87	22
Kvinde	67	33	90	35
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	61	39	18	4
40-59 år	66	34	54	6
60-79 år	73	27	91	40
80 år eller derover	85	15	14	7
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	168	56
Pårørende	66	34	6	1
Modersmål				
Dansk	71	29	168	56
Ikke dansk	64	36	9	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	9	9
Medicinsk dagkirurgi	57	43	14	2
Medicinsk ambulatorium	72	28	104	31
Kardiologisk ambulatorium	72	28	50	15

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	74	26	187	46
Køn				
Mand	82	18	90	19
Kvinde	66	34	97	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	62	38	18	4
40-59 år	73	27	54	5
60-79 år	77	23	99	32
80 år eller derover	74	26	16	5
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	179	45
Pårørende	46	54	6	1
Modersmål				
Dansk	74	26	178	45
Ikke dansk	64	36	9	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	10	8
Medicinsk dagkirurgi	46	54	13	3
Medicinsk ambulatorium	76	24	111	24
Kardiologisk ambulatorium	74	26	53	11

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	68	32	153	81
Køn				
Mand	75	25	77	33
Kvinde	62	38	76	48
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	55	45	14	8
40-59 år	58	42	46	13
60-79 år	76	24	82	49
80 år eller derover	63	37	11	11
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	147	77
Pårørende	-	-	3	4
Modersmål				
Dansk	69	31	146	78
Ikke dansk	47	53	7	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	8	10
Medicinsk dagkirurgi	36	64	11	5
Medicinsk ambulatorium	72	28	85	50
Kardiologisk ambulatorium	65	35	49	16

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	75	25	144	90
Køn				
Mand	82	18	69	41
Kvinde	68	32	75	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	63	37	14	8
40-59 år	79	21	45	14
60-79 år	77	23	77	54
80 år eller derover	49	51	8	14
Skema udfyldt af				
Patienten	77	23	140	84
Pårørende	-	-	2	5
Modersmål				
Dansk	77	23	137	87
Ikke dansk	47	53	7	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	8	10
Medicinsk dagkirurgi	45	55	11	5
Medicinsk ambulatorium	78	22	82	53
Kardiologisk ambulatorium	72	28	43	22

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 42. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		5
Kommunikation og information		8
Kontaktperson		3
Kvalitet i behandling		8
Pleje		4
Relationer til personale		5
Ventetid		4

Medicinsk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Det var fint, at der var en dame i forhallen for at vise vej.	Virkelig god
2	Der var ikke et øje.	Virkelig dårlig
4	Undersøgelsen på Kardiologisk ambulatorium i Horsens blev foretaget [i weekenden]. Derfor har der ikke været mulighed for at blive generet af nogen i ventetiden. Personalet har opsat tydelige skilte, der fortæller hvor de forskellige ting er, samt hvordan man skal forholde sig i ventetiden. FLOT! Min kontaktperson var lægen, der undersøgte mig.	Virkelig god
5	På min indkaldelse stod der jeg skulle møde et sted, men da jeg ankom, skulle jeg et andet sted hen. Mere end 45 minutters ventetid.	Dårlig
ID	Kommentarer - Medicinsk dagkirurgi	Modtagelsen
1	Har kun været der en gang, hvor der var personale.	Virkelig god
5	Jeg har gået på andet sygehus i mange år, så jeg var meget spændt. Jeg blev mødt med stor venlighed og stor "grundighed".	Virkelig god
7	[Pga. omstændighederne], var jeg lidt uklar, og kan ikke huske detaljer fra modtagelsen.	God
ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Modtagelsen
1	Virkeligt venligt personale!	Virkelig god
5	Blev høfligt og venligt modtaget, ingen fornemmelse af stres eller jag. Ingen væsentlig ventetid.	God
7	Meget behageligt møde med diætisten.	Virkelig god
12	<input type="checkbox"/> Jeg har ikke fået nogen betegnelse udover "udefinerede rygproblemer"... Jeg føler faktisk, at det er spild af tid.	God
13	Det betyder meget, at man bliver mødt af et venligt ansigt, når man kommer. De nye check-in maskiner (hvor sygesikringsbeviset skal scannes) er SLET ikke det samme!	God
17	Manglende siddepladser.	Dårlig
21	Der er sommetider, jeg har ventet op til 20 minutter. Det er lidt dårligt.	God
29	Venlige. Glade.	Virkelig god
30	Sød sygeplejerske, meget beroligende, vidste hvad hun snakkede om, det var trygt.	Virkelig god
31	Der er ingen!	Uoplyst
32	Mit besøg på diabetesambulatorium var et uddannelsesforløb på ca. fire dage, hvorfor en del af de besvarelser er irrelevante.	God
34	Blev hentet i forhallen før mødetid, og blev ført til 'venterummet' ved ambulatoriet af min kontaktperson. Venterummet var stole på gangen.	Virkelig god
35	Jeg har kun været tre gange på [Lungeambulatoriet]. Første gangs besøg krævede over en times ventetid. Alt for lang tid, synes jeg. Mine undersøgelser foretaget af læge og sygeplejersker var upåklagelige.	Uoplyst
36	Scanneren [til at scanne sit sygesikringsbevis] virkede hurtigt.	Uoplyst

✎ 44 Nu modtages man jo af sygeplejersken. Så det er måske lidt upersonligt at tjekke ind med stregkoden. Forhåbentlig spares der på sekretærtimer. Ellers er det jo for store omkostninger. Virkelig god

✎ 45 For lang ventetid efter den tilsagte tid. Det er jo ikke en akutafdeling. God

ID Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium

Modtagelsen

✎ 1 Yderst tilfredsstillende, kort ventetid og rigtig god behandling. Virkelig god

✎ 2 Der var straks en frivillig, der spurgte, om hun kunne være til hjælp, og hun var smilende, så straks var jeg rolig (tak for det). Virkelig god

✎ 8 Ikke ud over generelt alt for lange ventetider. God

✎ 11 Perfekt og afslappet. Virkelig god

✎ 15 Der var ingen sekretær! Uoplyst

✎ 16 Sød og imødekommende. Virkelig god

✎ 17 Ganske ordinær modtagelse, hvor man så bare bliver bedt om at tage plads i kedeligt venteværelse og uden anvisning/tilbud om drikkevarer, undtagen på opslag, hvor man bliver bedt om at "afspritte" hænderne, før man berører noget. (Som om man var smittefarlig). God

✎ 18 NEJ. Jeg er meget glad for modtagelsen i ambulatoriet. Virkelig god

Medicinsk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk dagkirurgi	Fejlhåndtering
5	Ingen.	Uoplyst
6	PC-relateret fejl, som bevirkede manglende koordination mellem to undersøgelser.	Godt
	ID	Fejlhåndtering
	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	
16	1. Ved mit første besøg var lægen ikke sikker på, at jeg havde astma, og vi forsøgte medicin. Der var ingen effekt. Alligevel har de givet mig diagnosen astma. 2. I min journal er ordineret [præparat], selvom vi blev enige om, at jeg ikke skulle have det. 3. Lægens og sygeplejerskens hjælp til at finde medicin, som ikke er på dopinglisten, var meget mangelfuld. Trods snak herom blev der ordineret [præparat] [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Kunne have været dejligt, at sygeplejersken deltog ved lægebesøget. Når man ringede efterfølgende, ville hun vide mere!	Uoplyst
38	Forkert medicin. Tilfældig dosering. Skulle mindes om rygning.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
41	Oplæsning af en forkert patients journal!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Kunne ikke finde blodprøverne og glemte at bestille røntgenbilleder. Blev henvist i [foråret] 2013 og modtog tre breve om indkaldelse i [efteråret], hvor de to første blev aflyst. Meget lang ventetid. [Senere] fik jeg telefonisk svar. OBS. Der var lovet svar [tidligere].	Dårligt
47	Printer til udskrivning af blodsukker duede ikke.	Dårligt
	ID	Fejlhåndtering
	Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium	
3	Ventetiden for lang fra indkaldelse til afgørelsen af behandlingen.	Uoplyst
4	Blev efter ultralydsscanning af hjertet informeret om, at jeg skulle henvises til CT-scanning på andet sygehus. Skulle sluge to døsende piller inden, og hvis der var forkalkninger på kranspulsåren, var det dødeligt. Indkaldelsen til CT-scanning kom så fra tredje sygehus (som alle i Horsens normalt bliver henvist til). Ingen piller, der skulle sluges. Tænkte så om vedkommende læge så kunne diagnosticere.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Kun mindre fejl, som blev rettet hurtigt.	Godt
7	I laboratoriet ville man ikke tage blodprøver i forbindelse med en de-konvertering, men kun EKG, da man ikke havde fået besked herom fra ambulatoriet. Jeg mødte fastende, havde bestilt tid og havde brev med, hvor der udtrykkeligt stod, at jeg skulle have taget blodprøver, men jeg måtte gå med uforrettet sag!	Godt
12	Fejl i rækkefølgen og undersøgelse. Kunne have undgået en mislykket CT-scanning fra andet sygehus og en kontrast, der ikke skulle bruges.	Virkelig godt
17	Da jeg ikke kan få hjerteanfald på kommando, burde jeg ikke have haft monteret Holter-monitor med det samme til brug i kun [få] døgn. Efter [få] døgn blev den afleveret igen uden anfald. [Få] døgn efter aflevering fik jeg så anfald dagligt gennem [flere] døgn. Det havde været mere 'smart', at jeg selv påsatte elektroder og monitor, når jeg mærkede anfald komme (lånede Holter-monitor med hjem). Det andet var totalt spild af tid og ressourcer. Derudover reagerer de heller ikke på udskrivningsbrev fra [andet sygehus], undtagen jeg selv ringer og minder dem om det (opfølgning efter operation).	Virkelig dårligt
20	En lille fejl. Da jeg kom til ambulatoriet, viste det sig, at der ikke var sat tid af til mig, skønt jeg	Godt

havde fået to indkaldelser.

Medicinsk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Meget tid at bruge på stort set kun at få taget blodtryk, for derefter at blive henvist til andet sygehus.	Virkelig dårligt
ID Kommentarer - Medicinsk dagkirurgi		
3	Syntes det er frustrerende, at det er forskellige læger ved hvert besøg.	Godt
7	Mit problem med tarme/afføring opstod i [første halvår af 2013] i forbindelse med en kikkertundersøgelse af lunger. Fik voldsom infektion og blev fyldt med antibiotika, og siden har jeg haft problemer/afføring seks til otte gange dagligt. Jeg havde forventet at en læge NN ville lytte til mit problem, men inden koloskopiundersøgelsen fik jeg den besked, at der sikkert ikke var noget i vejen!!!	Dårligt
ID Kommentarer - Medicinsk ambulatorium		
2	Nej.	Godt
4	Ventetid skyldes, formoder jeg, at det var en læge fra andet afsnit, der trådte til.	Godt
5	Behagelig stemning under undersøgelsen. Lægen fortalte løbende, hvad han gjorde, og informerede mig om skærbilledet, der viste, [hvad] kikkertkameraet optog.	Virkelig godt
6	Er i behandling. Bliver sendt til egen læge for at få en henvisning til []scanning af hjertet. Mest praktisk at blive sendt fra anden afdeling, når man er der.	Godt
14	Jeg var meget glad for, at jeg kunne tale med lægen på mit modersmål.	Godt
15	Er nok lidt atypisk, da det kun drejer sig om forløb hos diætist.	Virkelig godt
16	Jeg synes ikke, at jeg er kommet nærmere en afklaring angående mit helbred, og fortryder, at jeg ikke ventede på, at jeg kunne komme til andet sygehus.	Dårligt
18	Irriterende med ny læge hver gang, jeg kommer til undersøgelse.	Godt
19	Nej.	Virkelig godt
26	Nej.	Godt
30	Var ikke i ambulatoriet, men indlagt akut.	Virkelig godt
34	Min kontaktperson fulgte mig rundt til de ambulatorier, som jeg skulle til.	Godt
36	Proaktive handlinger. Når man ved besøget beslutter, at man skal have lavet yderligere målinger (ved apparater, der skal monteres på kroppen, ville det lette hele processen, hvis de kunne monteres med det samme). Det kan godt være, at der skal investeres i flere apparater, der ikke bruges hele tiden, men hele forløbet for kunderne (patienterne) vil blive noget enklere. Når der, som nu, går måneder før det sker, så bliver vi aldrig færdige.	Uoplyst
37	Jeg fik at vide af læge, at der er "mere mellem himmel og jord" trods resultater i blodprøverne. Derfor kunne problemet ikke afdækkes nærmere eller behandles. Mener jeg ikke er et kvalificeret lægefagligt svar. Kom aldrig videre med mit problem [].	Dårligt
40	Grundigt. :-)	Godt
ID Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium		
4	En måneds ventetid på svar [fra undersøgelse] er for meget!	Virkelig godt

- ✎ 12 Ja, jeg skal først til afgørende/videregående samtale [til vinter]. Har stadig symptomer. Der er gået omkring et år. Dårligt
- ✎ 16 Der manglede informationer fra allerede udførte undersøgelser. Den læge jeg skulle mødes med kom [for sent], og startede med at bruge ti minutter på at starte sin langsomme pc. Han vidste end ikke, hvorfor jeg var kommet, da han startede konsultationen. Og hans beslutning om at videresende mig til andet sygehus var helt ubehjælpelig. Lægen [fra andet sygehus] sagde, at det [den første] læge mente jeg skulle til andet sygehus for, absolut ikke var muligt på dansk grund, og at jeg burde søge en henvisning til tredje sygehus, i stedet for den [] læge, der tidligere også var læge i anden by, men nu [arbejder i] Horsens. Venteværelset var på en meget befærde gang, hvor adskillige bekendte kom gående forbi og spurgte hvad jeg fejlede, da jeg har et udadvendt kundearbejde. Meget negativt! Dårligt
- ✎ 17 Afdelingen læser åbenbart ikke udskrivningsbreve fra andre hospitaler (selvom de er tilsendt), for de følger ikke op på behandlingen, uden man selv skal henvende sig (ringe og minde dem om det). Jeg blev heller ikke tilkaldt for montering af [medicinsk måleapparat] før end dagen efter, jeg selv havde ringet og spurgt til det. Min eventuelle nedtrapning af medicin har de heller ikke endnu interesseret sig for, selvom det nu er [adskillige] måneder siden operation (i brevet til hospitalet står der, at det skal foregå efter tre måneder.) Absolut for dårlig afdeling. Dårligt

Medicinsk afdeling

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
4	Nej, jeg kan ikke gøre det klarere selv :-).	Virkelig godt
7	Måske for lidt! Men jeg glemmer selv at spørge.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk dagkirurgi	Samlet indtryk
6	Manglede information om resultatet og blodprøver, scanning m.v. Der modtages primært information i forbindelse med lægesamtaler, ikke for de enkelte undersøgelser.	Godt
7	Har ikke modtaget informationsmateriale. Skriftligt svar lyder: 'som vi kom frem til, er det nok []'. Jeg ved ikke hvem 'vi' er, men jeg kom ikke frem til noget som helst! Og en diagnose som benævnes som 'nok' er bestemt ikke særlig betryggende. Eneste forslag til behandling var, at jeg skulle spise HUSK.	Dårligt
ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
11	Ved mit første besøg, hvor diagnosen blev stillet, kunne jeg godt have tænkt mig en pjece om hashimoto/stofskiftesydomme.	Godt
12	Jeg ved ikke mere end før besøget, og føler nok, at det er et problem med min ryg, og det er bedst at få mig ud...	Dårligt
16	En af lægerne havde jeg meget svært ved at forstå.	Dårligt
27	Kunne godt bruge noget fra diætisten samt på mit astma :-).	Godt
33	Jeg har ikke fået noget materiale.	Virkelig godt
36	Materiale skal være elektronisk og udfærdiges på en sådan måde, at det ikke kan misforstås, eventuelt med foto. Jeg skal have en standardformular med fra besøget, hvor det er afkrydset, hvad jeg skal foretage mig inden næste besøg.	Uoplyst
37	Jeg fik ingen information forud for besøget, hvilket gjorde, at mine forventninger åbenbart var for høje. Jeg forventede en undersøgelse, men fik en samtale om vind og vejr.	Dårligt
46	Man kunne godt have fortalt mig, at jeg kunne søge om akut tilskud til medicin. I 2012 havde jeg udgifter for 30.000 kroner.	Godt
ID	Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium	Samlet indtryk
16	Ingen materiale udleveret - fik henvisning tilsendt.	Dårligt
17	Fik ikke ordentligt informationsmateriale. Den viden, jeg har om min sygdom, har jeg fundet på internettet samt fået at vide på [et center].	Dårligt
19	Lidt materiale, manglede nok lidt uddybende, da man selv var usikker. Blev bedre, da man kom ind i forløbet.	Godt

Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Nej, alt foregik, som det kunne forventes af en sådan undersøgelse.	Virkelig godt
8	Undersøgelse af hjertet forud for bedøvelse. Operation af [legemsdel]. Helt overladt til tilfældigheder.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk dagkirurgi	Samlet indtryk
2	Blev rettidigt kaldt ind til samtale af en [] læge, som ikke præsenterede sig. Lægen var yderst usikker med hensyn til min diabetesbehandling og var ikke klar over, hvad den videre behandling skulle være. Hun sagde, at hun var nødt til at kontakte en anden læge. Hun forsvandt, og jeg sad alene i værelset [i noget tid] uden nogen kontakt. Hun dukkede op med en anden læge, da jeg var parat til at forlade centeret. Denne læge så på mine tal og ændrede en smule på diverse tabletter og forsvandt.	Virkelig dårligt
5	Jeg har kun været der to gange hos to forskellige læger.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
9	Har talt med mange forskellige personer. Pludselig får man at vide, at det er godt med insulin, som jeg begynder på. Derefter ingen kontakt til afdelingen.	Godt
12	Vi kunne ligeså godt være mødtes på tanken og fået en hotdog. Så var jeg da blevet mæt.	Dårligt
19	Nej.	Virkelig godt
20	Jeg synes ikke, det kan være rigtigt, at man ikke kan få kørselsgodtgørelse helt til Horsens, når man ikke selv har valgt sygehus. Det er langt at køre [] for diætistbesøg. Kan kun få godtgørelse [noget af vejen].	Godt
26	Nej.	Godt
34	Mit problem var mest svimmelhed, hvor der blev rådgivet om medicinindtag/fordeling af pillernes indtag over hele dagen, samt piller, der ikke kunne forenes og andre som kunne undværes. Jeg manglede måske noget opfølgning på problemet efter tre til seks måneder.	Godt
37	Jeg har efter fire forsøg på nærmere udredning af betændelsestilstand i kroppen ikke kommet det nærmere. Jeg er henvist en gang til scanning (ultralyd) og en gang til Medicinsk afdeling uden undersøgelse. Det nytter ikke at henvende sig til egen læge, så jeg har opgivet at blive rask og lever med tilstanden.	Dårligt
42	Sygehuset fortæller, at der ikke er personale nok til at se på røntgen, derfor så lang ventetid.	Dårligt
ID	Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium	Samlet indtryk
6	Ingen kommentarer.	Godt
10	Det er meget utilfredsstillende at være til konsultation ved fire-fem forskellige læger, når det drejer sig om en hjertelidelse. Og især når de ikke er enige om behandling. Så jeg vil i fremtiden henvende mig til den læge, der behandlede mig på andet sygehus.	Godt
12	For mig virker det som meget uvidende unge læger. Og mange forskellige.	Dårligt
14	Nej.	Virkelig godt
17	Ikke udover at jeg synes det er forkasteligt, at jeg selv, som dansk skatteborger og hjertepatient, skal undersøge mine muligheder med at låne "Holter-Monitor" for at kunne optage hjerteanfald. En sådan monitor lånte jeg så på Varde Hjertecenter (kørte selv frem og tilbage, 350km.). Denne kunne jeg så have til lån i 10 døgn, og selv montere når der kom anfald. Dette	Dårligt

bevirkede at jeg efter fire døgn kunne aflevere den igen (igen 350km.), med optagelse af ca. seks timers anfald. Dette er så ikke ressourcespild.

Medicinsk afdeling

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
3	At de talte [forståeligt]. Horsens er dårlig. [Kommunikation og information]	Dårligt
4	Jeg synes, at ambulatoriet fungerer optimalt. Jeg har også været der med min hustru og ved derfor også, hvordan det fungerer i dagligdagen. FLOT! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Sad ikke i et venteværelse, men på en gang med larm og som var for smal. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk dagkirurgi	Samlet indtryk
2	Lægen sagde, at jeg nu måtte overholde de nævnte ændringer. Jeg bad hende om en print af den nye, opdaterede medicinliste, som jeg havde fået tidligere. Dette var desværre ikke muligt, og jeg fik at vide, at jeg kunne anvende mine egne notater! Jeg ville blive indkaldt igen om ca. tre måneder. Alt i alt en meget skuffende oplevelse denne gang! [Kontaktperson]	Virkelig dårligt
3	At tilknytte den samme læge til en patient, det andet er utryg. [Pleje]	Godt
4	Lidt træt af, at der blev snakket om at starte på noget medicin, og så ville NN snakke med læge NN og give besked. Og uden noget svar til mig, fik hun fri... Kunne godt tænke mig, hun havde informeret om, at hun ikke kunne gøre noget før, hun fik fri. [Kommunikation og information]	Godt
5	Mit største ønske er, at jeg må få en fast læge. På et andet sygehus havde jeg syv forskellige læger. [Kontaktperson]	Godt
7	Modtagelsen var udmærket. Problemet var den dårlige information under og efter selve undersøgelsen. [Kommunikation og information]	Dårligt
ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Det er rart med en fast aftale vedrørende svar. Der bliver både ringet, men får også svar pr. brev. [Kommunikation og information]	Godt
3	Rengøringen kunne godt være bedre. [Fysiske rammer]	Godt
5	Ingen negative bemærkninger. Venlig stemning og tid til at høre på mine spørgsmål, uden at fornemme at der var travlt, hvis der var travlt? [Pleje]	Virkelig godt
7	Alt er tip-top i orden.	Virkelig godt
8	Da jeg ikke har fået svar fra MR-skanningen endnu efter tre uger, er jeg lidt utilfreds. [Ventetid]	Godt
9	Huske at informere ens egen læge. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	Mere information. Ned i tempo. [Kommunikation og information]	Godt

✎	11	Det kunne være godt, hvis man kan e-maile direkte til lægen vedrørende spørgsmål/svar. [Kommunikation og information]	Godt
✎	12	[Rengøring] er vigtigt for sundheden, men jeg er pisse ligeglad. Min ryg gør ondt, og jeg kan ikke forholde mig til, om der er smuds i hjørnet. Hvis de kan undersøge mig og hjælpe mig, kunne det være i Nairobi på en rastepads.	Dårligt
✎	18	Venteværelset er meget kedeligt indrettet. Toiletter er gammeldags med dårligt lys. Der var rent, men slidt. Hele afdelingen virker lidt mørk, måske fordi det ligger i en kælder. [Fysiske rammer]	Godt
✎	22	Mindre ventetid ville være godt. [Ventetid]	Godt
✎	23	Jeg er meget glad for, at sygeplejerske NN er kommet her [jævnligt]. Nu skal jeg ud til hende i ambulatoriet [i det nye år]. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	24	Venteværelset overfyldt! [Fysiske rammer]	Godt
✎	25	Besvare mails med hensyn til svar på f.eks. Blodprøvetagning og døgnblodtryk. Skriver til dem, men får intet svar. [Kommunikation og information]	Godt
✎	27	Rengøringen var lige færdig, da jeg kom. Men der var stadig meget beskidt på gulvet og rundt om drikkevarerne. [Fysiske rammer]	Godt
✎	28	Kæmpe tak til min læge. Hun har gjort hele forskellen. Meget vigtigt, at der er den nødvendige tid. [Relationer til personale]	Godt
✎	34	Måske en enkelt opfølgning på endelig afslutning. En stor ros til kontaktpersonen. Var flink til at kontakte mig telefonisk om, hvordan det gik. []. [En del af min behandling blev varetaget af en anden sygeplejerske]. I løbet af et par dage blev jeg kontaktet af min faste kontaktperson. Det kalder jeg godt. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
✎	37	Kommunikationen mellem afdelingerne ville være et skridt i den rigtige retning. Utroligt, at de afdelingerne imellem ikke bruger samme system og kan give beskeder. Vanvittigt, at man ikke kan blive undersøgt på en og flere afdelinger uden forskellige tider til hvert besøg. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎	39	Ledelsen skal sørge for, at der er personale nok!!! Dem der er, løber stærkt for, at vi patienter har det ok. HUSK!! Giv dem en blomst, påskøn det, de gør for os! []. [Pleje]	Godt
✎	40	Søde og grundige. Lidt for meget ventetid. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
✎	42	Overholde aftaler. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎	43	Jeg vil gerne ros Horsens Sygehus. Har desværre dårlige erfaringerne med et andet sygehus, og er derfor meget glad for den super dejlige behandling, som jeg har oplevede i Horsens. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium	Samlet indtryk
✎	1	Jeg har kun været tilfreds med mine besøg både i ambulatoriet og på afdelingen. Altid mødt af venlig og imødekommende personale. Jeg har måske savnet lidt at møde den samme læge, at møde en ny hver gang giver lidt forskellige informationer. Men alle har været utrolig søde og givet en god forklaring, og givet sig god tid. Kun fin anbefaling fra mig. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt

- ✎ 5 Jeg talte med en læge, der havde sat sig ind i hvorfor jeg kom, uddybede behandlingen let forståeligt, og vi blev enige om, at jeg fremover skulle møde til kontrol hos egen læge efter tre måneder, da jeg har stor tillid til egen læge. Virkelig godt
- ✎ 8 Ventetiderne. F.eks. kan man vente en halv time på at få taget blodprøven og så en time på at blive scannet. Godt
[Ventetid]
- ✎ 9 Jeg fik taget blodprøver, og var nogle dage senere til samtale og undersøgelse hos en læge. Det hele forløb fuldt tilfredsstillende. Virkelig godt
[Kvalitet i behandling]
- ✎ 13 Lægen var ikke orienteret om min behandling på et andet sygehus. Vidste ikke, at jeg havde fået foretaget varmebehandling omkring hjertet. Undskyldningen var, at det er et privat hospital. Virkelig godt
- ✎ 16 Læge NN var ekstremt usoigneret med daggamle kaffepletter ned ad sin skjorte og var meget ukoncentreret... Dårligt
[Relationer til personale]
- ✎ 17 Ved mit allerførste møde med den afdeling, havde den "læge" NN, jeg blev undersøgt af, nær slået mig ihjel, da han udskrev "nye, moderne" tabletter til mig til et halvt års forbrug uden at sikre sig, at jeg overhovedet kunne tåle dem, hvilket jeg absolut ikke kunne. Lægen var heller ikke lydhør over for, hvad jeg fortalte vedrørende sygdommen samt min indlæggelse på et andet sygehus. Mit medbragte elektrokardiogram fejede han også blot til side og var overhovedet ikke interesseret i at kigge på det []. Denne læge har jeg siden frabedt mig al undersøgelse af. Afdelingen kunne også følge meget bedre op på tilsendte udskrivningspapirer fra andre hospitaler. De kunne også være mere fleksible med udlån af "Holter-Monitor", så man ikke fik så mange forgæves konsultationer dernede. Dårligt
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

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.

