

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Neurologisk Afdeling, Holstebro  
Hospitalsenheden Vest**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	90
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelt, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

## Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

## Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

## Kapitel 1

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.<sup>1</sup>

### Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	397
Besvarelser fra afdelingens patienter:	192
Afdelingens svarprocent:	48%

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

---

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>3</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

---

<sup>3</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

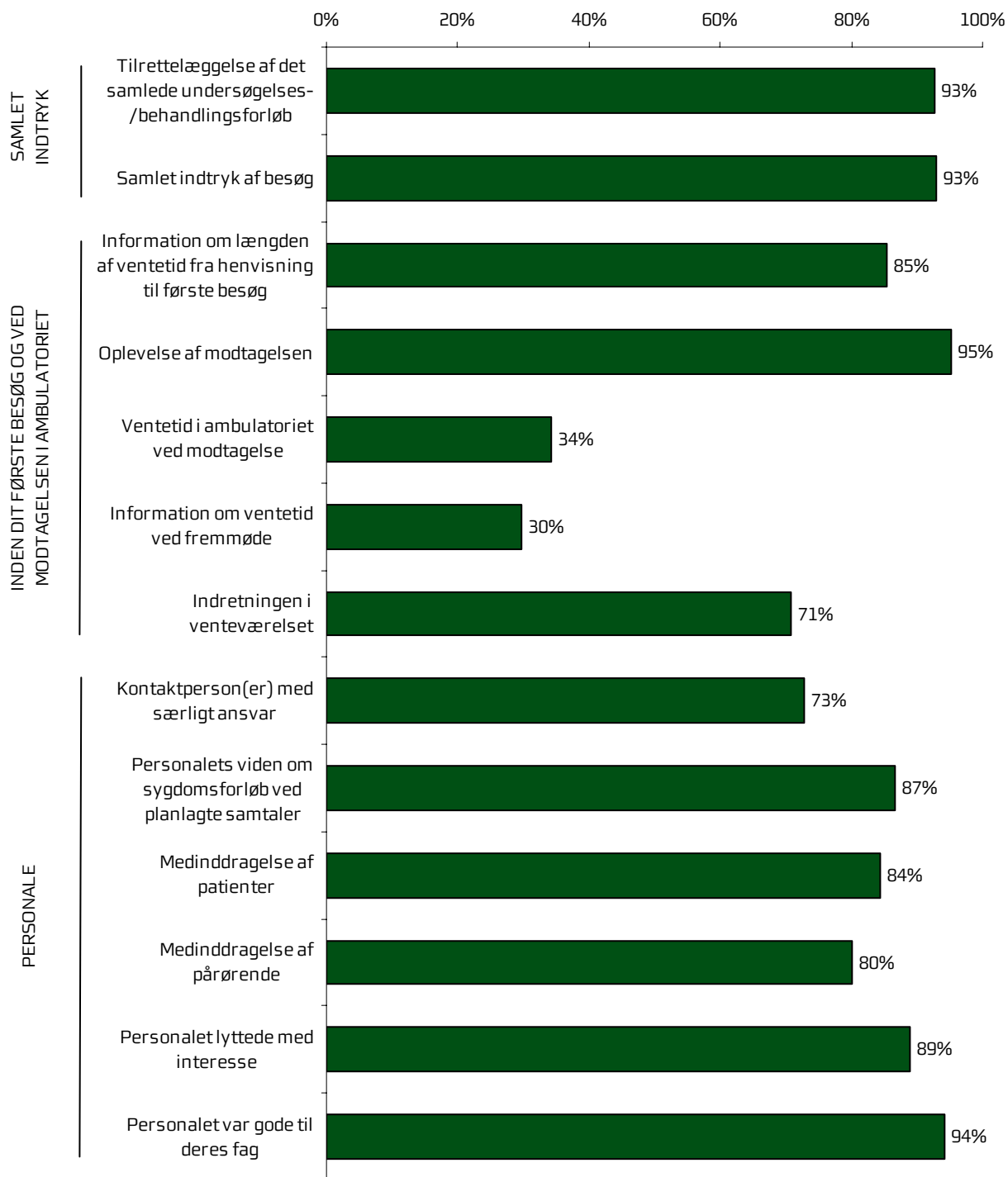


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

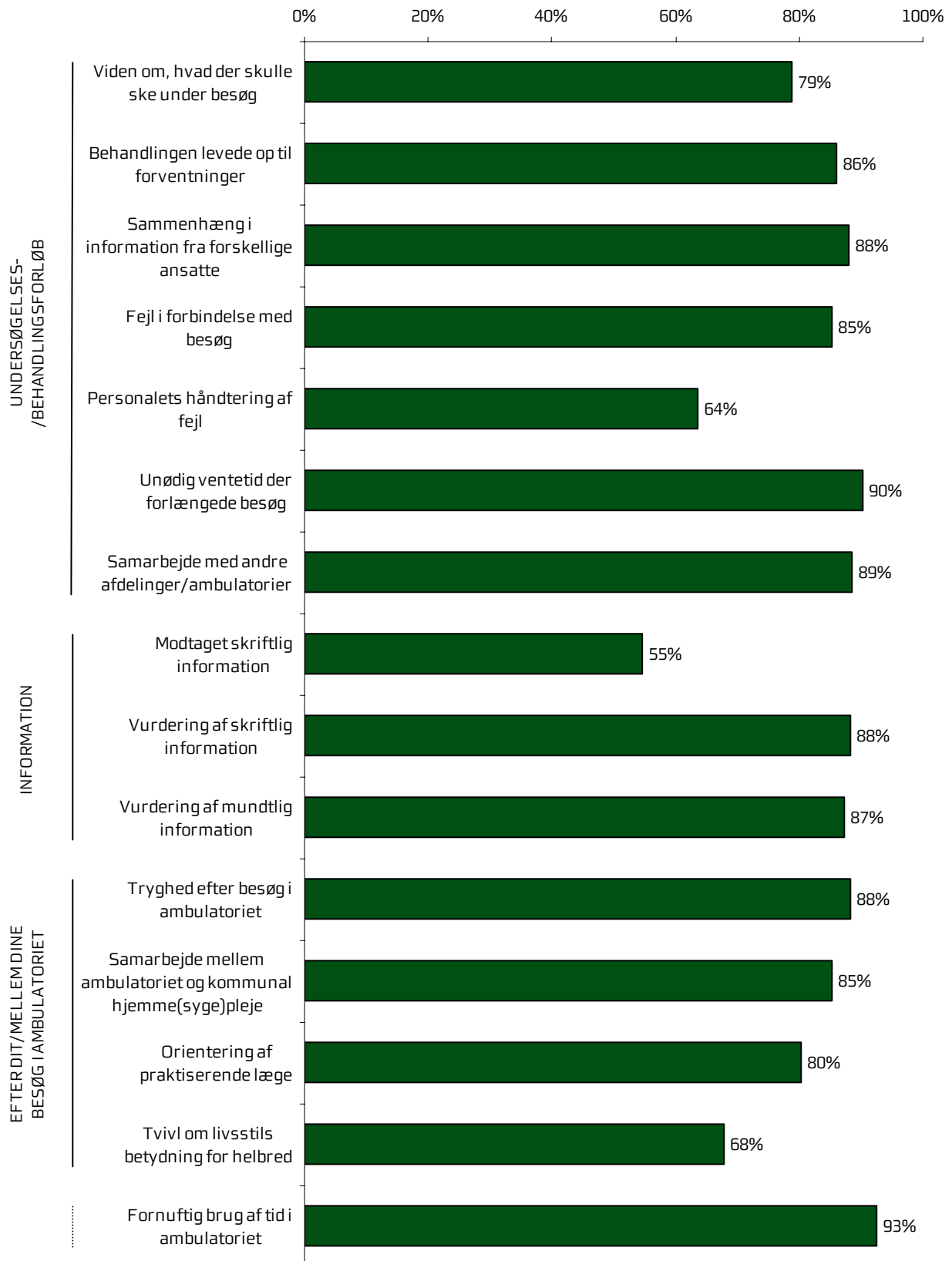
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)





## 4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.<sup>4</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

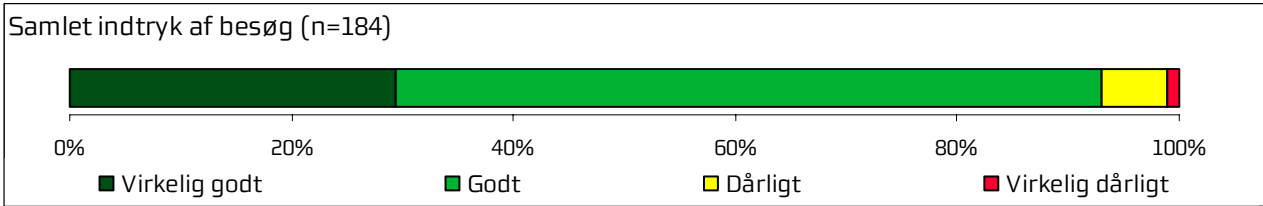
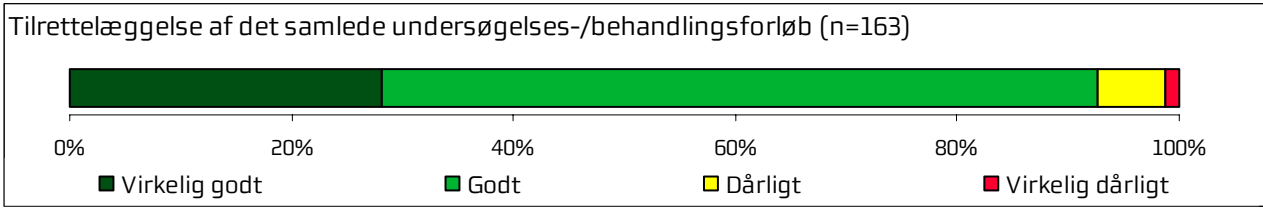
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>4</sup> Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

### 4.1 Samlet indtryk

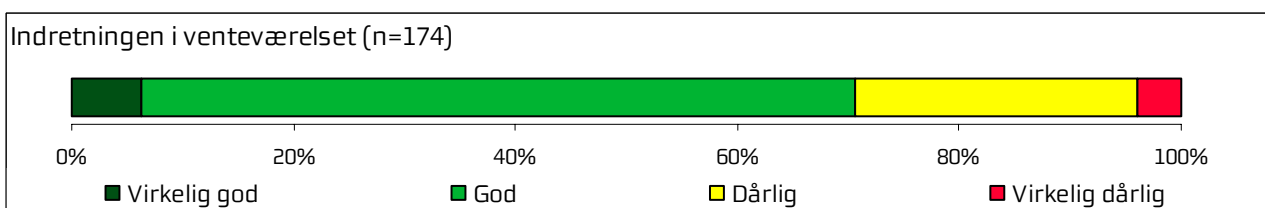
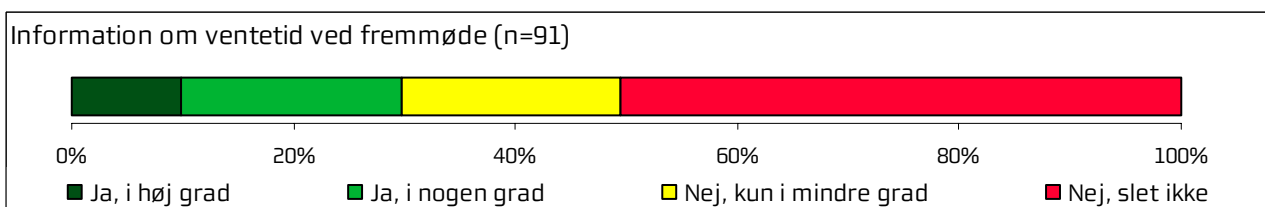
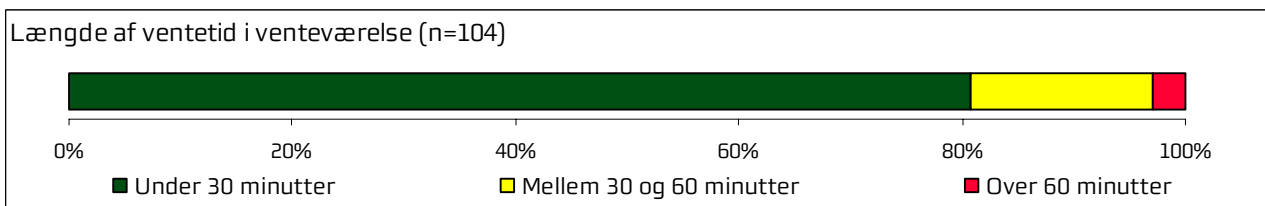
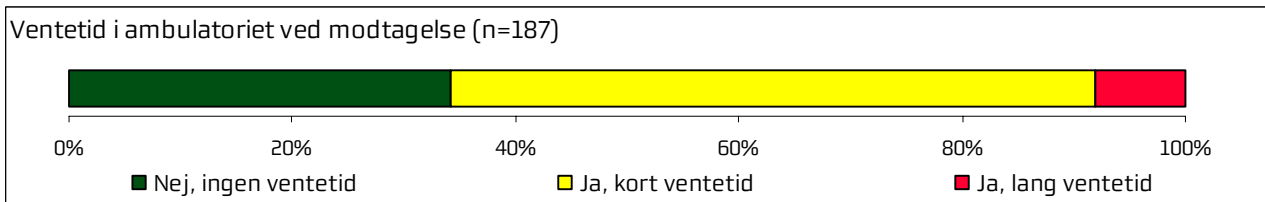
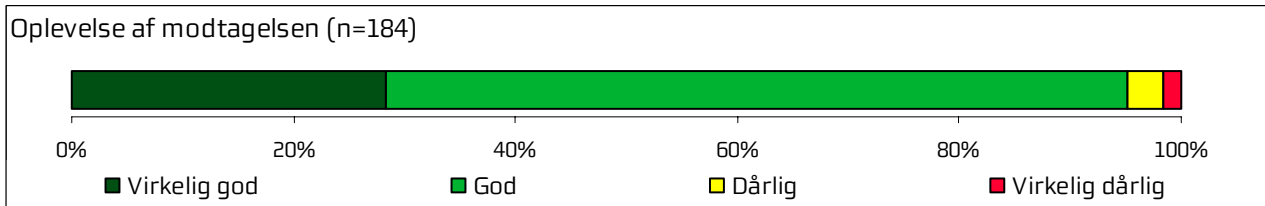
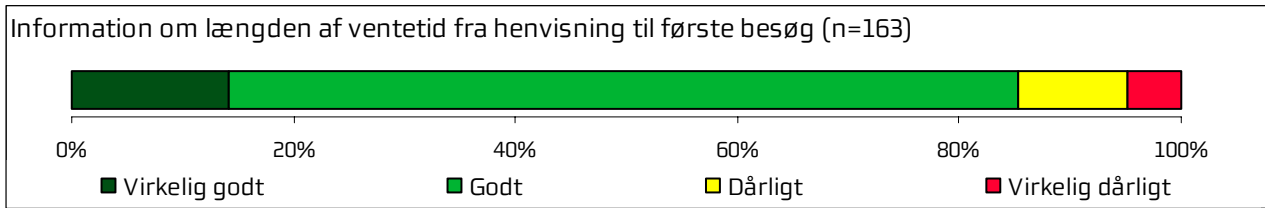




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93%	-	-	99%*	94%	97%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	99%*	94%	97%*

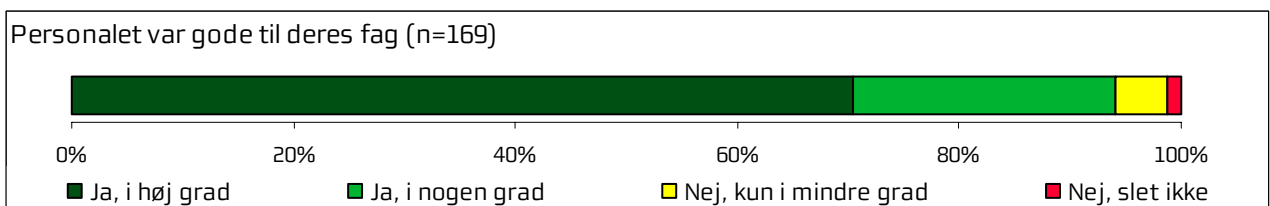
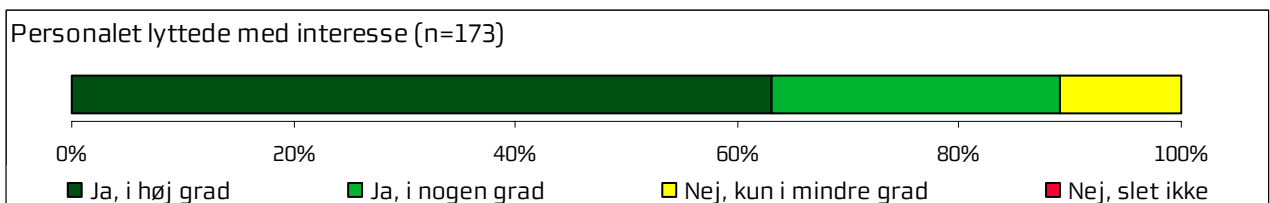
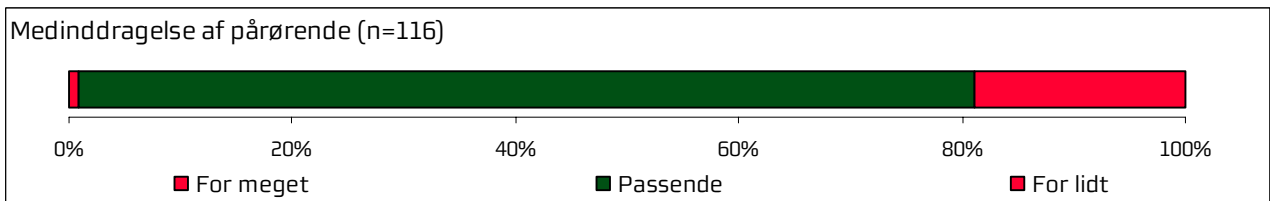
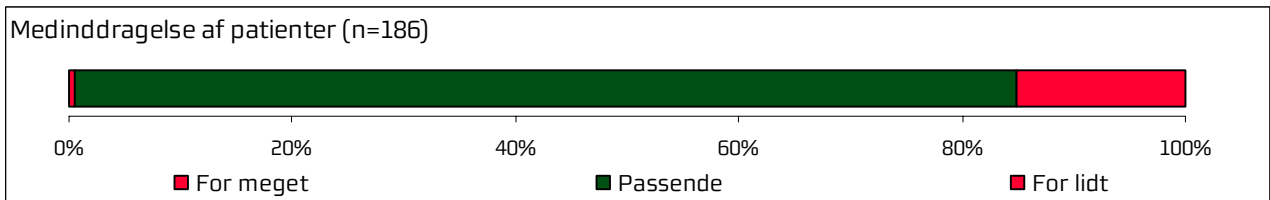
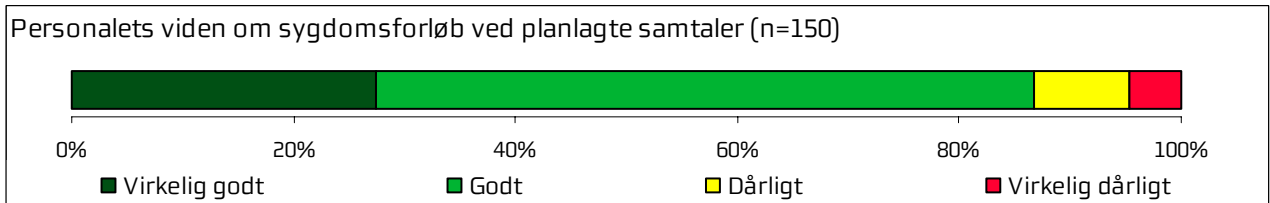
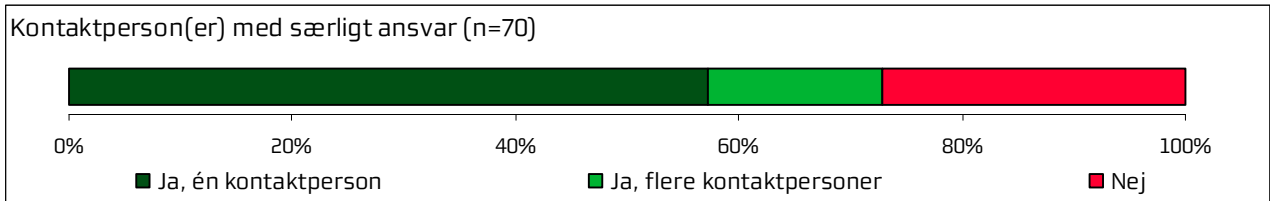
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	96%*	84%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	93%	98%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	34%	-	-	45%*	23%*	34%
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?	30%	-	-	49%*	29%	41%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	71%	-	-	96%*	76%	89%*

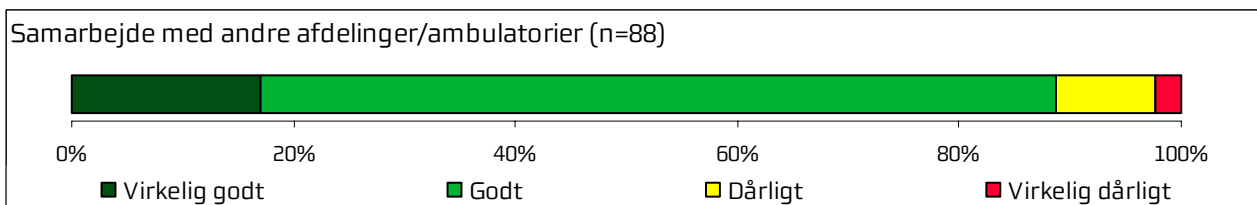
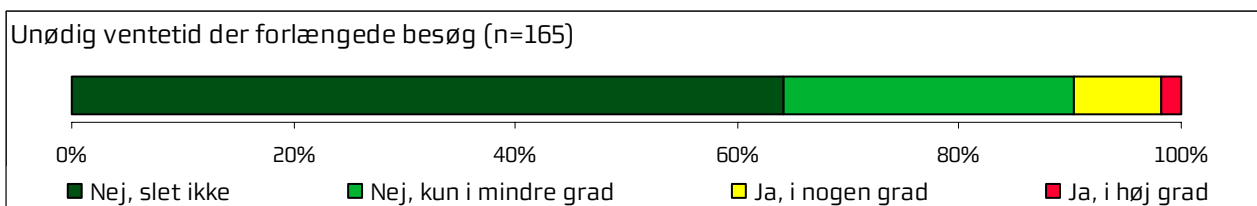
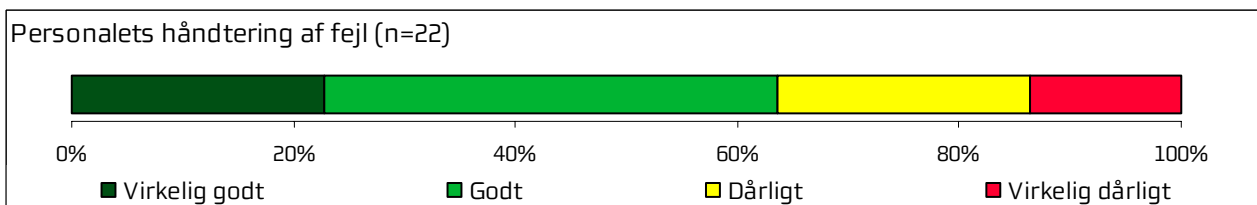
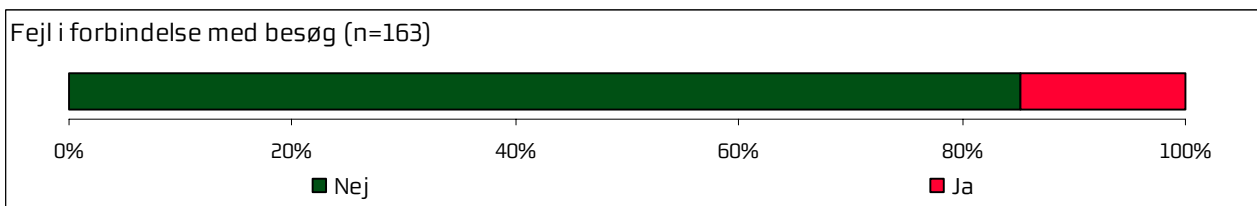
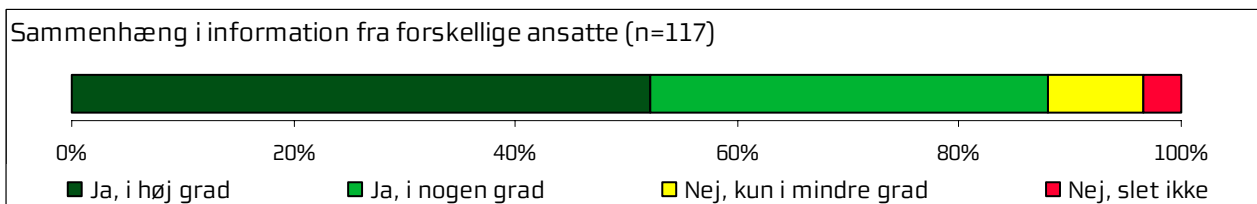
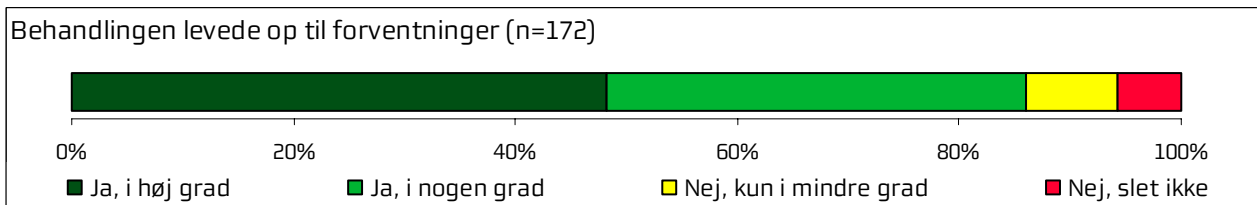
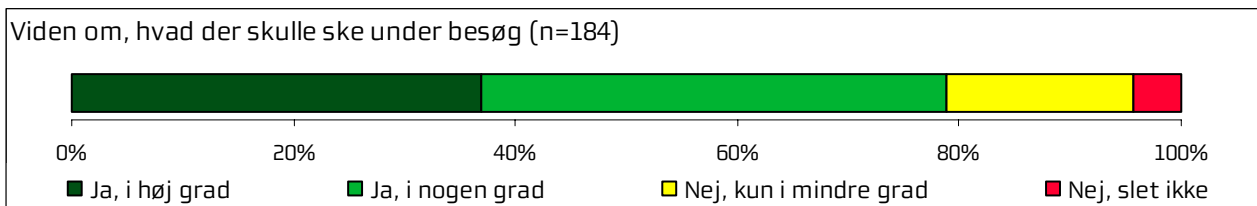
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73%	-	-	95%*	77%	84%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87%	-	-	98%*	90%	94%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	96%*	87%	93%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	80%	-	-	94%*	79%	89%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	89%	-	-	98%*	92%	95%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%*	95%	98%*

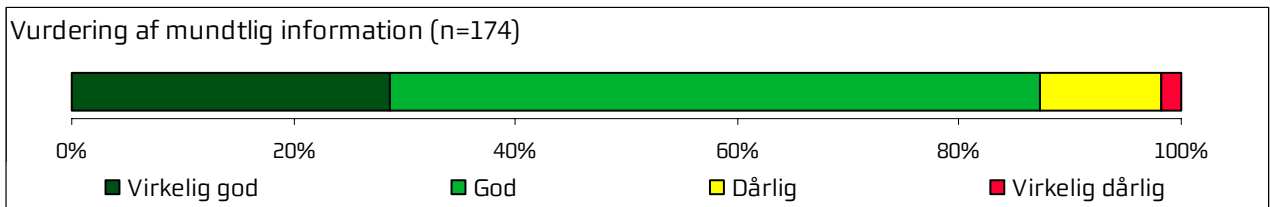
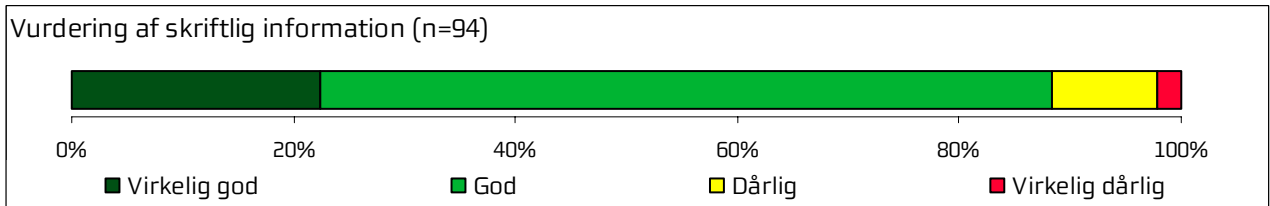
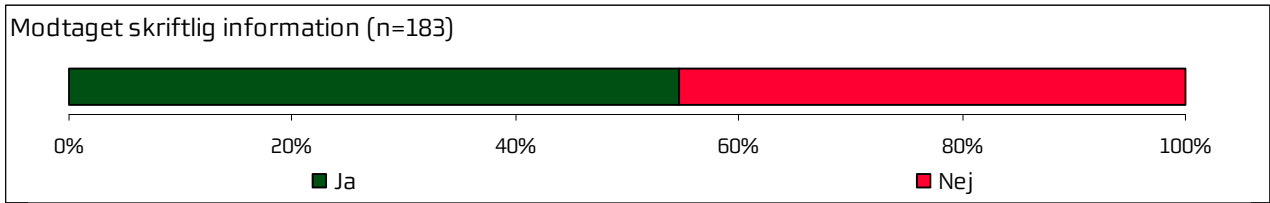
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	79%	-	-	94%*	78%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86%	-	-	97%*	87%	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88%	-	-	97%*	84%	95%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	98%*	87%	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64%	-	-	94%*	58%	77%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	96%*	83%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	98%*	85%	93%

### 4.5 Information

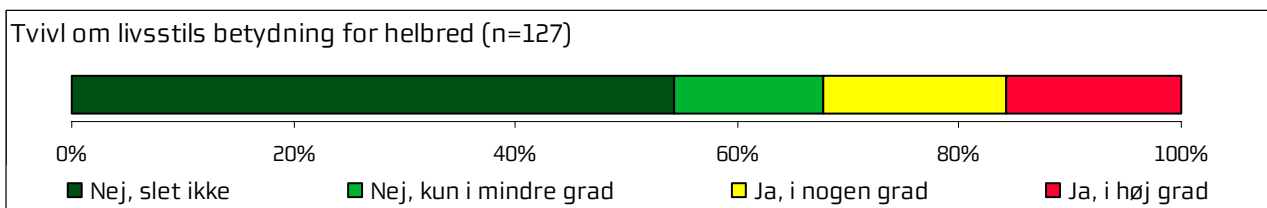
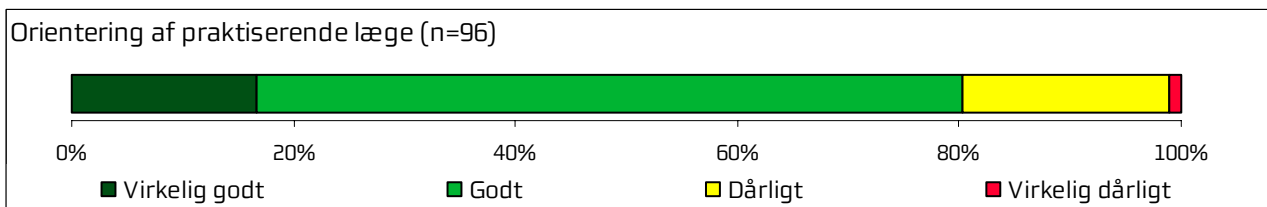
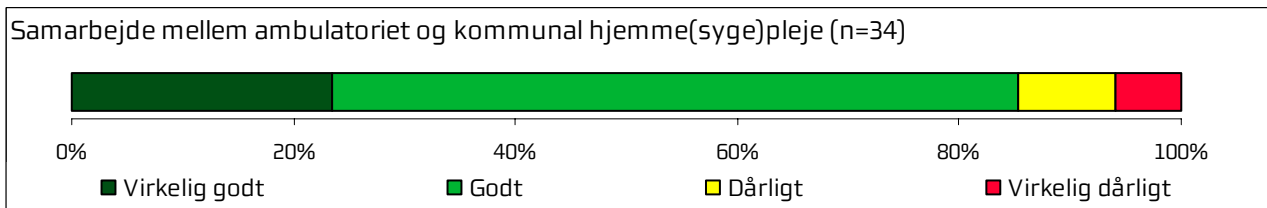
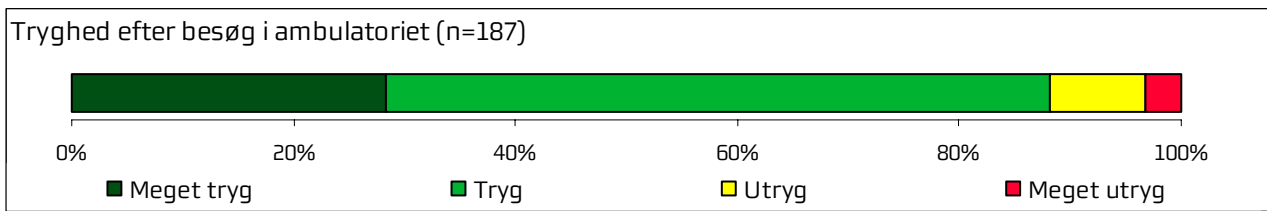




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	55%	-	-	71%*	48%	60%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	88%	-	-	100%*	96%*	97%*
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	87%	-	-	99%*	90%	96%*

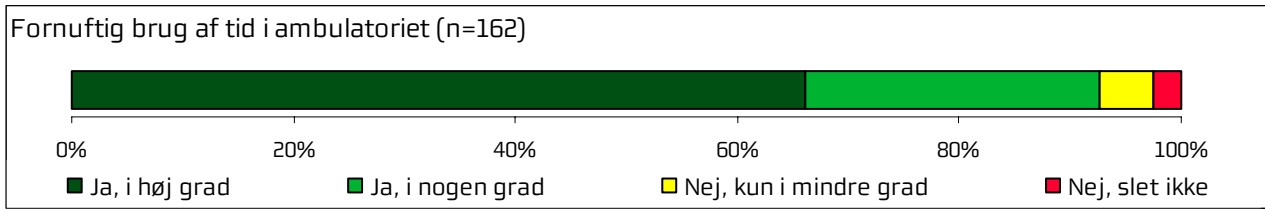
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	97%*	90%	94%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	100%*	83%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	92%*	69%	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68%	-	-	87%*	67%	76%*

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	99%*	92%	96%



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

### INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

<b>1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<b>Gå til spørgsmål 6</b>	<b>Gå til spørgsmål 6</b>
<b>4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	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"/>
<b>6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	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"/>
<b>7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					

Lebetnr.: &gt;&gt;lobnr.&lt;&lt;

### PERSONALE

<b>8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses- /behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	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 <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <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 (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl:						
18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbetr.: &gt;&gt;lobtr&lt;&lt;

## INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. 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"/>	

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

26. 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"/>		
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede 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"/>
28. 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"/>	
29. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	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"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

<b>30. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b>	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"/>
<b>32. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit modersmål?</b>	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

## Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er 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:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelser-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

### **Validering af spørgeskema**

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>5</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 48 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

---

<sup>5</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		<b>192</b>	<b>397</b>
Køn	Mand	44%	46%
	Kvinde	56%	54%
Alder	0-19 år	6%	7%
	20-39 år	18%	21%
	40-59 år	38%	38%
	60-79 år	37%	31%
	80 år eller derover	1%	3%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale**

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" <sup>6</sup>
"For meget", " <b>Passende</b> " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " <b>Nej, ingen ventetid</b> "
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> " og "Nej"
" <b>Ja</b> " og "Nej" <sup>7</sup>
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk" og "Meget utryk"

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

<sup>6</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

<sup>7</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

### **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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		192	100
Alder	<b>0-19</b>	12	6%
	<b>20-39</b>	34	18%
	<b>40-59</b>	73	38%
	<b>60-79</b>	71	37%
	<b>80-</b>	2	1%
Køn	<b>Mand</b>	84	44%
	<b>Kvinde</b>	108	56%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	162	88%
	<b>Pårørende</b>	22	12%
Modersmål	<b>Dansk</b>	186	98%
	<b>Ikke dansk</b>	3	2%
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	26	14%
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	166	86%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>			
Alle		28	64	6	1	163	21	
Alder	<b>0-19</b>	18	64	9	9	11	0	
	<b>20-39</b>	27	63	10	0	30	3	
	<b>40-59</b>	22	73	3	1	67	5	
	<b>60-79</b>	39	54	7	0	54	12	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	1	
Køn	<b>Mand</b>	33	57	7	3	75	8	
	<b>Kvinde</b>	24	70	6	0	88	13	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	64	6	0	139	18	
	<b>Pårørende</b>	25	60	5	10	20	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	65	6	1	159	21	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	45	55	0	0	22	3	
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	26	66	7	1	141	18	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		29	64	6	1	184
Alder	<b>0-19</b>	17	67	0	17	12
	<b>20-39</b>	26	65	9	0	34
	<b>40-59</b>	29	64	7	0	72
	<b>60-79</b>	34	61	5	0	64
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	31	62	6	1	81
	<b>Kvinde</b>	28	65	6	1	103
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	63	5	0	157
	<b>Pårørende</b>	19	62	14	5	21
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	64	6	1	180
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	46	54	0	0	26
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	27	65	7	1	158



**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulat behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		14	71	10	5	163	25	
Alder	<b>0-19</b>	18	55	18	9	11	1	
	<b>20-39</b>	14	68	18	0	28	5	
	<b>40-59</b>	10	72	8	10	61	10	
	<b>60-79</b>	18	74	7	2	61	9	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	
Køn	<b>Mand</b>	15	71	11	3	72	9	
	<b>Kvinde</b>	13	71	9	7	91	16	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	14	71	10	5	143	17	
	<b>Pårørende</b>	7	71	14	7	14	6	
Modersmål	<b>Dansk</b>	13	72	10	5	157	25	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	20	68	8	4	25	1	
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	13	72	10	5	138	24	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		28	67	3	2	184	6
Alder	<b>0-19</b>	17	67	8	8	12	0
	<b>20-39</b>	28	59	6	6	32	0
	<b>40-59</b>	24	73	3	0	70	3
	<b>60-79</b>	34	65	1	0	68	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	30	66	4	0	80	3
	<b>Kvinde</b>	27	67	3	3	104	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	67	3	2	157	3
	<b>Pårørende</b>	21	68	11	0	19	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	68	3	2	178	6
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	54	42	0	4	26	0
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	24	71	4	1	158	6

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		%	%	%	n	n
Alle		34	58	8	187	4
Alder	<b>0-19</b>	17	75	8	12	0
	<b>20-39</b>	24	65	12	34	0
	<b>40-59</b>	33	61	6	72	1
	<b>60-79</b>	43	48	9	67	3
	<b>80-</b>	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	38	54	9	80	4
	<b>Kvinde</b>	32	61	7	107	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	58	7	159	2
	<b>Pårørende</b>	25	55	20	20	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	58	8	181	4
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	38	62	0	26	0
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	34	57	9	161	4

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Under 30 minutter</b>	<b>Mellem 30 og 60 minutter</b>	<b>Over 60 minutter</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Ved ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		81	16	3	104	2
Alder	<b>0-19</b>	90	10	0	10	0
	<b>20-39</b>	78	13	9	23	0
	<b>40-59</b>	79	18	3	38	2
	<b>60-79</b>	84	16	0	32	0
	<b>80-</b>	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	82	16	2	44	0
	<b>Kvinde</b>	80	17	3	60	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	82	16	2	87	1
	<b>Pårørende</b>	79	14	7	14	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	80	17	3	102	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	1	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	92	8	0	13	0
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	79	18	3	91	2

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		10	20	20	51	91	11	
Alder	<b>0-19</b>	0	0	10	90	10	0	
	<b>20-39</b>	11	21	16	53	19	3	
	<b>40-59</b>	9	26	14	51	35	5	
	<b>60-79</b>	15	19	31	35	26	3	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0	
Køn	<b>Mand</b>	13	13	28	46	39	3	
	<b>Kvinde</b>	8	25	13	54	52	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	11	22	20	47	74	11	
	<b>Pårørende</b>	0	15	15	69	13	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	9	19	19	52	88	11	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	17	17	8	58	12	1	
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	9	20	22	49	79	10	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		6	64	25	4	174	10
Alder	<b>0-19</b>	0	55	36	9	11	0
	<b>20-39</b>	6	59	35	0	34	0
	<b>40-59</b>	5	61	27	8	66	4
	<b>60-79</b>	10	74	15	2	61	6
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	7	64	28	1	75	4
	<b>Kvinde</b>	6	65	23	6	99	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	5	66	24	4	146	10
	<b>Pårørende</b>	10	57	29	5	21	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	6	64	26	4	168	10
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	8	63	25	4	24	2
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	6	65	25	4	150	8

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>			<b>Antal patienter</b>
		<b>Ja, én kontaktperson</b>	<b>Ja, flere kontaktpersoner</b>	<b>Nej</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		57	16	27	70
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	56	19	25	16
	<b>40-59</b>	70	15	15	33
	<b>60-79</b>	37	11	53	19
	<b>80-</b>	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	41	17	41	29
	<b>Kvinde</b>	68	15	17	41
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	14	27	59
	<b>Pårørende</b>	38	25	38	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	16	27	70
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	-	-	-	0
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	57	16	27	70

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		27	59	9	5	150	36	
Alder	<b>0-19</b>	10	50	30	10	10	1	
	<b>20-39</b>	45	31	14	10	29	5	
	<b>40-59</b>	26	66	5	3	58	12	
	<b>60-79</b>	24	69	6	2	51	18	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	
Køn	<b>Mand</b>	24	66	3	6	62	21	
	<b>Kvinde</b>	30	55	13	3	88	15	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	59	9	4	128	29	
	<b>Pårørende</b>	20	60	7	13	15	6	
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	60	9	5	146	34	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1	
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	19	76	5	0	21	5	
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	29	57	9	5	129	31	



**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>					
		<b>For meget</b>	<b>Passende</b>	<b>For lidt</b>	<b>Antal patienter</b>
		%	%	%	n
Alle		1	84	15	186
Alder	<b>0-19</b>	0	83	17	12
	<b>20-39</b>	0	85	15	33
	<b>40-59</b>	1	89	10	72
	<b>60-79</b>	0	79	21	67
	<b>80-</b>	-	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	0	84	16	82
	<b>Kvinde</b>	1	85	14	104
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	86	13	156
	<b>Pårørende</b>	0	73	27	22
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	84	16	180
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	0	96	4	26
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	1	83	17	160

Tabel 17. 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 patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	80	19	116	72
Alder	<b>0-19</b>	0	83	17	12	0
	<b>20-39</b>	0	89	11	19	15
	<b>40-59</b>	0	83	17	41	32
	<b>60-79</b>	2	72	26	43	24
	<b>80-</b>	-	-	-	1	1
Køn	<b>Mand</b>	0	76	24	50	32
	<b>Kvinde</b>	2	83	15	66	40
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	83	16	87	71
	<b>Pårørende</b>	0	68	32	22	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	80	19	113	69
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2	1
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	0	93	7	14	12
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	1	78	21	102	60

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		63	26	11	0	173	16	
Alder	<b>0-19</b>	58	25	17	0	12	0	
	<b>20-39</b>	53	34	13	0	32	2	
	<b>40-59</b>	68	20	12	0	65	7	
	<b>60-79</b>	65	27	8	0	62	7	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	
Køn	<b>Mand</b>	63	28	9	0	75	8	
	<b>Kvinde</b>	63	24	12	0	98	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	29	9	0	147	12	
	<b>Pårørende</b>	67	6	28	0	18	4	
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	26	11	0	168	15	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	76	20	4	0	25	1	
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	61	27	12	0	148	15	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		70	24	5	1	169	22
Alder	<b>0-19</b>	64	27	9	0	11	1
	<b>20-39</b>	67	27	3	3	33	1
	<b>40-59</b>	75	18	6	0	65	8
	<b>60-79</b>	69	26	3	2	58	12
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	70	26	3	1	74	10
	<b>Kvinde</b>	71	22	6	1	95	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	71	24	3	1	144	17
	<b>Pårørende</b>	65	24	12	0	17	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	70	24	5	1	164	21
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	88	13	0	0	24	2
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	68	26	6	1	145	20

**Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		37	42	17	4	184	4
Alder	<b>0-19</b>	17	42	42	0	12	0
	<b>20-39</b>	44	47	9	0	34	0
	<b>40-59</b>	44	37	13	6	70	2
	<b>60-79</b>	30	45	20	5	66	2
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	35	42	17	6	81	2
	<b>Kvinde</b>	39	42	17	3	103	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	39	44	15	3	155	3
	<b>Pårørende</b>	29	29	29	14	21	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	42	17	4	178	4
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	31	54	15	0	26	0
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	38	40	17	5	158	4

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		48	38	8	6	172	15
Alder	<b>0-19</b>	33	50	8	8	12	0
	<b>20-39</b>	45	39	9	6	33	1
	<b>40-59</b>	55	31	11	3	65	7
	<b>60-79</b>	47	40	5	8	60	7
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	47	38	9	6	77	6
	<b>Kvinde</b>	49	38	7	5	95	9
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	50	39	6	5	145	12
	<b>Pårørende</b>	47	21	21	11	19	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	48	38	8	6	166	15
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	71	29	0	0	24	1
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	45	39	9	7	148	14

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		52	36	9	3	117	64
Alder	<b>0-19</b>	20	60	0	20	10	2
	<b>20-39</b>	55	30	15	0	20	12
	<b>40-59</b>	59	34	7	0	44	25
	<b>60-79</b>	51	35	9	5	43	23
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	2
Køn	<b>Mand</b>	52	30	14	5	44	36
	<b>Kvinde</b>	52	40	5	3	73	28
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	35	8	2	98	53
	<b>Pårørende</b>	43	36	14	7	14	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	51	36	9	4	113	62
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	65	29	6	0	17	8
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	50	37	9	4	100	56

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		97	3	109	65
Alder	<b>0-19</b>	86	14	7	4
	<b>20-39</b>	100	0	23	8
	<b>40-59</b>	95	5	38	29
	<b>60-79</b>	100	0	40	23
	<b>80-</b>	-	-	1	1
Køn	<b>Mand</b>	96	4	49	30
	<b>Kvinde</b>	98	2	60	35
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	97	3	89	58
	<b>Pårørende</b>	100	0	15	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	97	3	106	64
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	100	0	6	16
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	97	3	103	49



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	153
Alder	<b>0-19</b>	100	0	10
	<b>20-39</b>	96	4	28
	<b>40-59</b>	100	0	62
	<b>60-79</b>	96	4	52
	<b>80-</b>	-	-	1
Køn	<b>Mand</b>	96	4	71
	<b>Kvinde</b>	100	0	82
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	130
	<b>Pårørende</b>	100	0	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	150
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	100	0	21
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	98	2	132

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		94	6	154
Alder	<b>0-19</b>	82	18	11
	<b>20-39</b>	86	14	28
	<b>40-59</b>	97	3	62
	<b>60-79</b>	98	2	52
	<b>80-</b>	-	-	1
Køn	<b>Mand</b>	97	3	71
	<b>Kvinde</b>	92	8	83
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	130
	<b>Pårørende</b>	95	5	19
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	151
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	95	5	21
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	94	6	133

**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		88	12	89
Alder	<b>0-19</b>	100	0	8
	<b>20-39</b>	73	27	15
	<b>40-59</b>	83	17	36
	<b>60-79</b>	97	3	29
	<b>80-</b>	-	-	1
Køn	<b>Mand</b>	93	8	40
	<b>Kvinde</b>	84	16	49
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	86	14	76
	<b>Pårørende</b>	100	0	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	87	13	87
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	93	7	15
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	86	14	74

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		23	41	23	14	22	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	33	33	22	11	9	0	
	<b>40-59</b>	14	43	29	14	7	1	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	11	78	11	0	9	0	
	<b>Kvinde</b>	31	15	31	23	13	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	43	19	14	21	1	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	41	23	14	22	1	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	20	40	25	15	20	1	

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Ja, i høj grad</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		64	26	8	2	165	16
Alder	<b>0-19</b>	67	11	22	0	9	3
	<b>20-39</b>	48	35	10	6	31	2
	<b>40-59</b>	66	26	6	2	65	6
	<b>60-79</b>	71	22	7	0	58	5
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	61	30	8	1	71	8
	<b>Kvinde</b>	67	23	7	2	94	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	62	28	8	1	144	10
	<b>Pårørende</b>	81	6	6	6	16	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	27	8	2	161	15
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	75	21	4	0	24	1
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	62	27	9	2	141	15

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		17	72	9	2	88	49	44
Alder	<b>0-19</b>	0	86	14	0	7	4	1
	<b>20-39</b>	19	75	0	6	16	10	8
	<b>40-59</b>	15	73	9	3	33	17	21
	<b>60-79</b>	22	66	13	0	32	17	13
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	1	1
Køn	<b>Mand</b>	18	68	15	0	40	19	19
	<b>Kvinde</b>	17	75	4	4	48	30	25
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	69	9	3	74	41	39
	<b>Pårørende</b>	10	80	10	0	10	5	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	16	72	9	2	86	48	42
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1	1
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	21	79	0	0	14	5	6
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	16	70	11	3	74	44	38

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		55	45	183
Alder	<b>0-19</b>	82	18	11
	<b>20-39</b>	65	35	34
	<b>40-59</b>	53	47	73
	<b>60-79</b>	46	54	63
	<b>80-</b>	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	51	49	82
	<b>Kvinde</b>	57	43	101
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	53	47	154
	<b>Pårørende</b>	64	36	22
Modersmål	<b>Dansk</b>	54	46	178
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	88	13	24
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	50	50	159

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		22	66	10	2	94	1
Alder	<b>0-19</b>	11	56	22	11	9	0
	<b>20-39</b>	32	50	18	0	22	0
	<b>40-59</b>	22	73	3	3	37	1
	<b>60-79</b>	20	72	8	0	25	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	26	62	10	3	39	0
	<b>Kvinde</b>	20	69	9	2	55	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	62	12	1	76	1
	<b>Pårørende</b>	14	79	0	7	14	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	66	10	2	91	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	25	75	0	0	20	0
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	22	64	12	3	74	1



**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?</b>				
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		29	59	11	2	174
Alder	<b>0-19</b>	17	58	17	8	12
	<b>20-39</b>	33	52	12	3	33
	<b>40-59</b>	28	60	11	2	65
	<b>60-79</b>	31	60	10	0	62
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	34	54	12	0	76
	<b>Kvinde</b>	24	62	10	3	98
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	58	11	1	145
	<b>Pårørende</b>	23	64	14	0	22
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	59	11	2	169
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	38	54	8	0	24
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	27	59	11	2	150

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Meget tryk</b>	<b>Tryk</b>	<b>Utryk</b>	<b>Meget utryk</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		28	60	9	3	187
Alder	<b>0-19</b>	18	64	0	18	11
	<b>20-39</b>	32	53	12	3	34
	<b>40-59</b>	29	63	7	1	72
	<b>60-79</b>	26	60	10	3	68
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	31	55	10	5	84
	<b>Kvinde</b>	26	64	8	2	103
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	59	8	3	157
	<b>Pårørende</b>	23	59	14	5	22
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	60	9	3	181
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	42	54	4	0	26
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	26	61	9	4	161

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		24	62	9	6	34	12	137
Alder	<b>0-19</b>	100	0	0	0	1	1	10
	<b>20-39</b>	20	80	0	0	5	2	27
	<b>40-59</b>	11	67	11	11	9	3	58
	<b>60-79</b>	29	59	6	6	17	6	42
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	0
Køn	<b>Mand</b>	26	58	11	5	19	6	57
	<b>Kvinde</b>	20	67	7	7	15	6	80
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	15	77	4	4	26	10	118
	<b>Pårørende</b>	50	17	17	17	6	2	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	64	9	6	33	12	133
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	3
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	33	67	0	0	3	0	20
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	23	61	10	6	31	12	117

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		17	64	19	1	96	91	
Alder	<b>0-19</b>	0	60	40	0	5	7	
	<b>20-39</b>	19	50	31	0	16	18	
	<b>40-59</b>	16	68	16	0	38	34	
	<b>60-79</b>	19	65	14	3	37	30	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	2	
Køn	<b>Mand</b>	18	63	18	3	40	42	
	<b>Kvinde</b>	16	64	20	0	56	49	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	18	62	18	1	87	70	
	<b>Pårørende</b>	0	71	29	0	7	15	
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	63	19	1	94	88	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	2	
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	25	67	8	0	12	12	
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	15	63	20	1	84	79	

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		54	13	17	16	127	59
Alder	<b>0-19</b>	40	20	40	0	5	7
	<b>20-39</b>	41	32	14	14	22	12
	<b>40-59</b>	64	8	14	14	50	21
	<b>60-79</b>	53	10	16	20	49	18
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	1
Køn	<b>Mand</b>	49	14	19	19	59	24
	<b>Kvinde</b>	59	13	15	13	68	35
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	16	15	18	109	47
	<b>Pårørende</b>	69	0	31	0	13	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	13	16	16	122	58
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	50	10	20	20	10	14
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	55	14	16	15	117	45

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		66	27	5	2	162	23
Alder	<b>0-19</b>	64	18	9	9	11	0
	<b>20-39</b>	45	48	6	0	31	3
	<b>40-59</b>	72	22	5	2	60	10
	<b>60-79</b>	72	21	3	3	58	10
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	66	21	8	5	73	9
	<b>Kvinde</b>	66	31	2	0	89	14
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	28	3	2	135	21
	<b>Pårørende</b>	55	20	20	5	20	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	65	28	5	3	156	23
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Klinisk neurofysiologisk afsnit</b>	83	17	0	0	24	2
	<b>Neurologisk Ambulatorium</b>	63	28	6	3	138	21







## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

**Klinisk neurofysiologisk afsnit**






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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Ventetiden er for lang!	Godt
	3	Jeg fik en opmærksom og venlig behandling. Det er utroligt, hvad et smil og venlighed gør i et sygdomsforløb. Det giver tryghed.	Godt
	4	Jeg blev undersøgt den aftalte dag på trods af sygdom blandt personalet, da min undersøgelse/indkaldelse allerede VAR flyttet tre gange tidligere.	Godt
	7	Det er ok.	Virkelig godt
	8	De kunne godt sørge for, at man kom ind til tiden. Det er vel det, der er meningen med at få en tid, ellers kunne man jo bare komme, når man havde tid og så håbe på, at man kan komme ind den dag. Jeg mener, tager fri fra arbejde for at komme til en undersøgelse, som DE har sat tiden på, så er det mindste, man kan forlange da, at DE kan overholde deres egne tider, ellers må de lave så meget luft i deres tidsplan, at den kan overholdes.	Godt
	9	Jeg har kun positive oplevelser om mine besøg på ambulatoriet - det gælder både læger og personalet.	Virkelig godt



**Klinisk neurofysiologisk afsnit**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	God service.	Virkelig godt
	4	Mit besøg blev flere gange flyttet, udskudt.	Godt
	5	Jeg synes, sekretærerne har virket til de har bestemt mere, end hvad der var deres område. Fx skulle jeg snakke med kontaktsygeplejersker, fik at vide, at det kunne jeg ikke, fordi jeg var sendt videre til Århus Universitetshospital.	Godt
	7	Jeg synes, det var ok.	Virkelig godt
	10	Da det var en undersøgelse til et treårigt barn, manglede jeg et legested for ham at vente i/ved.	Godt


### Klinisk neurofysiologisk afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Glemte en blodprøve, så de ringede efter mig.	Virkelig godt





## Klinisk neurofysiologisk afsnit

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Jeg følte mig ikke taget alvorligt, de første gange jeg var inde ved ambulatoriets læge.	Godt

## Klinisk neurofysiologisk afsnit

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

















			<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	
	4	Min praktiserende læge fik hurtigt svar på undersøgelsen, som allerede var flere uger forsinket, fordi mine indkaldelser var blevet flyttet/udskudt flere gange.	Godt
	5	Jeg syntes lægen burde have sat sig bedre ind i min journal inden mine besøg.	Godt
	7	Hun var meget sød og hørte efter, hvad jeg sagde. Det var vigtigt for mig, at hun hører efter, hvad jeg siger, det føler man sig tryk ved. Hun sagde også, når det gjorde ondt, det var også rart. Så det var et fint besøg.	Virkelig godt

## Neurologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var overlæge NN jeg var til samtale hos. Han fortalte mig om mit tilfælde i et forståeligt sprog. Selve scanningen var jeg derimod ikke så begejstret for. Jeg var ærlig talt livræd på grund af de høje lyde!	Godt
2	Det meget positive er, at man er tilknyttet den samme læge og sygeplejerske igennem mange år. Det gør det meget nemmere, og man er mere tryk ved situationen.	Virkelig godt
4	Hvis personalet ville være lidt mere opmærksomme på, hvornår man skal til kontrol igen. De fleste gange har jeg måttet ringe ind, når tiden er gået og rykke for at få en tid. Og når man så slet ikke er noteret i kalenderen, så føler man sig noget glemt i systemet. Men på trods af, at man nok ikke har den rare tone på, når man ringer og rykker, bliver man altid mødt med en venlig og undskyldende stemme.	Godt
7	Jeg synes, jeg har fået en rigtig god behandling af lægen, som lyttede til mig og tog mig seriøst. Undersøgelsen har en passende længde.	Godt
8	Det er meget svært at svare på flere af spørgsmålene, da jeg aldrig snakker med andre end lægen, og hun ordinerer bare medicin - efter at vi har snakket om virkning af det, jeg har fået før.	Godt
9	Hver gang jeg har fået en tid, er den blevet lavet om. Det er svært at planlægge i forbindelse med ens arbejde.	Godt
10	NN skal have en kæmpe buket roser for den behandling, hun giver os. Det er jeg og mange andre skleroserede, jeg kender, der også har kontakt med NN, enige om. Folk sidder faktisk med julelys i øjnene, når snakken falder på samværet med NN. Også NN fortjener masser af ros - altid opmærksom og seriøst lyttende til, hvad man siger.	Virkelig godt
12	Min kone og jeg har altid været på ambulatoriet samtidig. Jeg tror også, at det ville være en stor fordel, at de også var inde enkeltvis. Der kan godt være noget, man ikke vil sige i patientens påhør.	Godt
15	Synes dog ikke, jeg blev undersøgt nok.	Godt
17	Da jeg fik diagnosen sclerose for nogle år siden, var det på en afbudstid. Da den halve time var gået sagde lægen, at ud fra symptomerne var det sclerose, jeg havde. Han sagde farvel og gik. Jeg fandt selv nogle foldere og tog grædende hjem. Da han ikke selv havde tid til at snakke med mig, burde han have sendt en sygeplejerske eller en anden person.	Intet svar
20	Det kunne være godt, hvis lægen lyttede mere til patienten - og ikke stillede sig op med en barriere, der forhindrede modtagelsen af patientens og pårørendes ord. Vi fik intet ud af samtalen/undersøgelsen. Gik hjem uden resultat.	Virkelig dårligt
22	Spørg vores sygehusssystem, regionen.	Godt

## Bilag 5

	23	Bedre opfølgning fra ambulatoriets side på grund af jævnlig medicinændring og deraf diverse bivirkninger.	Dårligt
	24	En venlig atmosfære, godt sted at komme igennem ca. 20 år. Har været i kontakt med andre afdelinger. Altid en fin behandling. Følt mig i centrum. Venligt personale over hele linjen. TAK!	Godt
	25	Der er en god koordination mellem sygeplejerske og læge. Ingen ventetid der. Sygeplejerske kan altid hurtigt få fat i lægen.	Virkelig godt
	26	Jeg har gået der i en lang årrække. Hver gang stort set det samme. En samtale på ca. 15-20 minutter plus der bliver taget en blodprøve. 1 eller 2 gange har jeg bedt om at få taget en EEG undersøgelse for at se, om jeg stadig har epilepsi, om det er det samme. Det blev bevilliget. Alt i alt fint.	Godt
	27	Undersøgelsen syntes grundig og venlig behandling. Problemet var/er svimmelhed eller ubalance i kroppen. Det blev konstateret, at det nok stammede fra ryggen og så kunne jeg gå hjem, men problemet er stadigvæk uløst, det er meget utilfredsstillende.	Intet svar
	28	Jeg vil sige, at da jeg var inde at få svar på min MR scanning, var det en rigtig god og dygtig læge. Han fik mig til at føle mig tryk. Men fra at få at vide, at der går en uge, til man får svar på MR scanning - og der så går næsten fire uger, det er for dårligt.	Dårligt
	29	Jeg har ikke noget at udsætte af behandlingen, men hvis jeg skulle nævne noget, er det om stolene i venteværelset. De er virkelig ringe.	Godt
	31	Fra første besøg til diagnosen blev sat, gik der 11 måneder.	Godt
	35	Altid søde og imødekommende, men det er jo også vigtigt, at man som patient også kommer positiv, det kommer alle jo længst med.	Godt
	36	Bedre orientering efterfølgende.	Intet svar
	38	God, kompetent læge NN!	Godt
	39	Personalet er meget dygtige og venlige, altid tid til at lytte.	Godt
	40	Danske læger til dem, der ikke forstår udenlandske. Mere kontakt med patienterne.	Dårligt
	41	Det er problematisk, når man som patient får udsat sine kontroller tre gange i træk, dels på grund af at der samtidigt udleveres medicin, så skal man hele tiden tælle op på, om der er medicin nok tilbage, og det er irriterende hele tiden at skulle søge om at få fri fra arbejde, da det oftest er i ens arbejdstid, at besøget ligger.	Godt
	44	Jeg burde være set af en neurolog, før jeg blev udskrevet af ortopædkirurgisk sengeafdeling. Et halvt år er for længe at vente på at få en læge til at undersøge og vurdere min sygdom. Jeg synes, det er for dårligt, at jeg ikke automatisk bliver tilset og vurderet før udskrivelsen af en neurolog.	Virkelig godt
	45	Jeg synes, at min læge burde have sat sig ind i mit sygdomsforløb, inden jeg kom, så jeg ikke hver gang skulle gentage hele mit sygdomsforløb. Og lytte til mig, når jeg fortæller, at det der står i min journal er forkerte oplysninger. Desuden sætter jeg ikke pris på, at jeg pludselig er blevet skrevet over til en anden læge efter mange år med godt samarbejde med den forrige.	Dårligt














- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 46 Ingen ventetid hvilket er rigtigt positivt. Lave mere målrettede indkaldelser, som beskriver, hvad det er, man har i vente.   | Godt          |
| ✎ | 56 Forkorte ventetiden. Den er urimelig lang, fra der var mistanke om, jeg havde sclerose, til det blev bekræftet, gik der omkring 6 måneder, det er meget lang tid at vente. Der opstår jo mange tanker om sygdom - har man eller ikke - og fra rygmarsprøven var taget til jeg fik svar, gik der også for lang tid, trods det lå på lægens bord. | Godt          |
| ✎ | 58 Ambulatoriet kunne være bedre forberedt inden vores besøg. Det ville have været rart med ideer og råd om, hvad jeg selv kunne gøre i dagligdagen for at lindre og evt. bedre min tilstand. Jeg oplever, at der fx er "lukkede skodder" mellem ambulatoriet, fysioterapeut og hjemmepleje. Man har ikke megen nytte af besøgene på ambulatoriet. | Dårligt       |
| ✎ | 59 For mit vedkommende er samtalerne med lægen meget korte, men jeg har følt det er gået meget hurtigt, og jeg har alligevel fået det ud af det, jeg skulle/kunne.   | Virkelig godt |
| ✎ | 61 Ambulatoriet kunne sikre sig, at ALLE medarbejdere er forståelige (mht. sprog). Desuden kunne det være rart at få informationer om ens sygdom/ behandling på skrift, da det er svært at huske alt i hovedet.  | Godt          |

## Neurologisk Ambulatorium

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Ved første besøg ventede jeg ca. 30-45 min. og det var længe, da jeg oplevede lægen bare vandre frem og tilbage uden patienter. Det er kun en gang, man sidder på.	Godt
11	Mit første besøg var ganske udmærket.	Dårligt
14	Har siden indlæggelser til ambulatorium og kontrol ikke på noget tidspunkt haft noget at klage over. Alt personale, jeg har været i berøring med, lige fra Grindsted og Herning til Holstebro Sygehus har alle været fantastiske.	Virkelig godt
19	Der kunne godt være en bedre reol eller lignende til diverse brochurer, man evt. har behov for at finde og læse i (mindre detalje).	Godt
20	Sygeplejersken gav en fin modtagelse. Lægen en negativ modtagelse - dårligt dansk.	Virkelig dårligt
21	Stolene har set bedre dage. Når man sidder i dem, så er de svære at komme op af.	Virkelig godt
23	Nedslidte stole, dårlig belysning.	Dårligt
26	Jeg er kommet regelmæssigt i mange år, så jeg ved, hvor neurologisk ambulatorium er, og venteværelset er, og der er kort ventetid, så det er fint.	Godt
33	Det er så irriterende, at man kun sjældent kan regne med, at den tid, man først får tildelt, holder. Den bliver jo gerne udsat gang på gang på gang, hvilket irriterer. Man indretter sig jo efter den første tid, man får, aflyser andre ting, man havde sat sig for, og undgår at arrangere nye ting, der vil berøre dét tidspunkt - alt sammen ingen nytte til, når man så får besked om, at tiden er udsat. I stedet kunne I give et ca. -tidspunkt og sende den endelige tid 14 dage til en måned før, og derved undgå de kedelige udsættelser.	Godt
34	Alt var godt, men samtalen med lægen er under ti minutter. Jeg synes, det er svært at skrive på de næste sider, for jeg er kun sjældent til den korte samtale. Derimod var jeg på øjenklinikken flere gange for nogle år siden og blev indlagt tre dage efter operation, og ALT var absolut i top både i ambulatoriet og hos læge og plejepersonale.	Virkelig godt
35	Vi ringer altid, og hører om den tid, der bliver sendt ud, nu også passer. Vi bliver alle kede af at køre forgæves, og personalet bliver også kede af det. Det er jo også VORES ANSVAR som PATIENT at sikre os, at tiden er rigtig - alle kan jo fejle :-)	Godt
37	Nej, men der har ikke været så meget at tage sig til i ventetiden. Men jeg kan godt lide alle de malerier, man kan få lov til at kigge på. De bliver udskiftet indimellem, det gør ventetiden sjovere. Det er ikke muligt for mig at læse pga. min hjerneblødning. Der har været forskel på, om jeg var oppe at få botox, eller da jeg var ambulat med min ryg. Med ryggen var der en kontaktperson, men ikke no-	Godt



	gen ved botox.	
	38 Den var okay!	Godt
	42 Der går lang tid, fra man får en tid, til man kommer ind.	Dårligt
	44 Jeg bliver indlagt akut på ortopædkirurgisk sengeafdeling, er indlagt i flere dage. Har under indlæggelsen ingen stuegang eller kontakt med læger på afdelingen. Jeg får besked på, at der er snakket med en læge fra Århus, som konstaterer en hjerneblødning efter at have sendt CT-scanningsbilleder via edb. Jeg blev udskrevet før, jeg følte, jeg var i stand til at magte det selv. Ved udskrivelsen får jeg besked på, at jeg ikke må sove alene. Jeg bliver udskrevet mod min vilje, da jeg ikke har sikkerhed for, at der er andre personer i huset, hvilket jeg siger til lægen. Der blev ikke etableret kontakt til hjemmesygeplejen, ingen hjælp :-). Lægen, der udskrev mig fortalte, at der var skrevet en henvisning til neurologisk ambulatorium, og at jeg ville blive kontaktet. Første læge fra neurologisk jeg snakker med, sker først efter nogen tid.	Virkelig godt
	47 Jeg ser ikke noget problem i at vente et kort øjeblik.	Virkelig godt
	49 Jeg har kun været på Neurologisk Ambulatorium én gang, idet mit behandlingsforløb primært er foregået på et privathospital. Jeg mødte på Neurologisk Ambulatorium pga., jeg var henvist til en neurologisk test af egen læge efter, at de på privathospitalet konkluderede, at jeg havde haft en lille blodprop i højre hjernebark. Jeg fik af min egen læge at vide, at jeg ville blive indkaldt til en neurologisk test og havde forventninger om dette. I stedet så møder jeg en læge, som skal vurdere, om jeg har taget skade. Han er ikke sikker og vil derfor godt henvise til en neurologisk test. Denne test får jeg også foretaget på et privathospital, så det er MEGET lidt, jeg kan sige om Neurologisk Ambulatorium på Holstebro Centralsygehus.	Godt
	50 Ventetiden er for lang, inden man kan komme til undersøgelse, ca. 2½ måned.	Godt
	51 Havde en kontaktperson. En sygeplejeelev fulgte med under hver operation, det var jeg dybt taknemmelig for.	Intet svar
	52 Jeg mener ikke, at der er nok styr på tingene. Første besøg; lægen var pludselig taget på ferie. Derudover har de flere gange glemt at kalde mig ind til kontrol.	Godt
	54 Der var en række stole ude på gangen.	Godt
	55 Der er intet venteværelse, sidder på gangen.	Godt
	58 Der er ikke noget venteværelse. Men venter på gangen.	Dårligt
	60 Indkaldt til Holstebro - ca. seks måneders ventetid - af medsendt "frit sygehusvalg" fremgik, at i Århus var der kun to måneder - ønskede Århus - fik tilbagemelding, at de ikke havde tid??	Godt
	61 Venteværelset er gået fra at være et rum/ værelse til at være på gangen (dårligt).	Godt

## Neurologisk Ambulatorium

### Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Manglende blodprøver.	Godt
5	Glemte at melde mig til en CT-scanning.	Godt
6	Min journal var bortkommet eller forlagt hos en læge fra Århus Kommunehospital.	Godt
11	Han forstod ikke hvad jeg sagde.	Dårligt
30	Fortiede diagnosen.	Godt
32	Der var forvirring, om der var taget blodprøver eller ej!	Godt
40	Forkert tidspunkt.	Dårligt
42	Man glemte mit problem.	Dårligt
45	Der stod forkerte informationer i min journal. F.eks. at jeg havde taget medicin, jeg aldrig har hørt om og forkert alder på hvornår min sygdom startede.	Dårligt
46	Jeg modtog en "standardskrivelse" om, at jeg skulle undersøges (EEG), og at jeg ikke måtte tage min medicin inden undersøgelsen. Det viste sig, som jeg havde regnet med, at det kun var en samtale jeg skulle til. Resultat: jeg fik først min medicin seks timer efter normalt, hvilket i mit tilfælde øger risikoen for anfald.	Godt
49	Jeg var informeret om, af egen læge, at jeg skulle til neurologisk test, ikke at jeg skulle til en forundersøgelse, og at jeg skulle have egne dokumenter med fra privathospitalet. Det havde ingen informeret mig om, hverken egen læge eller ambulatoriet.	Godt
53	Blodprøve mislykkedes.	Godt





## Neurologisk Ambulatorium

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Jeg vurderer, at personalet havde sat sig rimelig godt ind i min situation (et sted midt imellem godt og dårligt).	Godt
8	Jeg taler kun med lægen, har tilknyttet en sygeplejerske, men har aldrig mødt hende.	Godt
11	Lægen var ikke dansk, han havde ikke læst min journal rigtigt og hørte ikke efter, hvad jeg sagde eller også forstod han det ikke, så jeg opgav til sidst og gik til min egen læge, som efter at have læst, hvad han skrev, gav mig ret i, at det intet var værd.	Dårligt
13	Vedrørende behandlingsforløbet før operationen var der ikke sengeplads, så jeg blev gjort i stand ude på gangen, hvor alle kom forbi, det var nedværdigende.	Godt
16		Godt
18	Jeg synes at jeg er blevet behandlet virkelig flot og tilfredsstillende i alle mine oplevelser på sygehuset.	Virkelig godt
20	Sygeplejersken var bange for lægens reaktion, hvis patienten ikke kom til lægen til tiden - dvs. at personlige pleje af patienten blev afbrudt.	Virkelig dårligt
23	Ingen snak med forskellige ansatte.	Dårligt
26	For første gang var det en sygeplejerske der, i stedet for lægen, snakkede med mig. Hun gjorde det fint.	Godt
33	Jeg giver karakteren bestået med pil op.	Godt
36	Jeg er meget forundret over, at jeg ikke har hørt en lyd fra afdelingen, efter at jeg var til undersøgelse i foråret, og vi nu er i sommeren.	Intet svar
41	Det er rart, at der er god tid til at stille spørgsmål. Dog kunne medicinen godt være klar til afhentning, således sygeplejersken ikke først skal et andet sted hen for at hente det.	Godt
42	Blev sendt rundt fra undersøgelse til undersøgelse uden at vide, hvad de fandt ud af. Når de ringede, var det en som ikke kunne tale dansk, og han var mere interesseret i, om jeg havde problemer med synet og vandladning. Jeg har ondt i en finger/hånd.	Dårligt
43	Man har ikke kunnet stille en diagnose.	Godt
44	Lang ventetid på Mr-scanning og psykolog.	Virkelig godt
46	Det vil være hensigtsmæssigt, at den indkaldelse, der sendes fra ambulatoriet ikke er den samme	Godt

## Bilag 5

standard til alle patienter. Jeg var mentalt forberedt til en større neurologisk undersøgelse (standardindkaldelsen) og jeg kom til en samtale. Det var samtalen, jeg havde brug for, men indkaldelsen satte unødvendige tanker i gang. Jeg skulle til tjek i min graviditet! Jeg troede, der var noget galt, siden det skulle være "den store tur".

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | 49 Jeg mødte op med forventninger til en test og ikke en forundersøgelse, og jeg havde ingen papirer med og lægen virkede irriteret over, at jeg ikke havde papirer med fra andet hospitalet. Jeg oplyste, at ingen, hverken egen læge eller ambulatoriet, i brevet, havde informeret om, at jeg skulle have alle dokumenter med fra hospitalet. Jeg blev da spurgt, om jeg da slet ikke havde tænkt på det selv! Pga. ventetiden, ca. to måneder, har jeg efterfølgende fået en neurologisk test på et andet hospital. Lægen på neurologisk er sikkert dygtig, men jeg synes ikke han rigtig har nogen empati, og han virker forvirret. | Godt          |
|  | 57 De havde glemt at indkalde til årlig kontrol, så vi måtte selv rykke - så der kan let gå 1½ år.   | Intet svar    |
|  | 58 Vi er blevet dårligt informeret om min sygdom. I mange år har vi troet, jeg led af parkinson syge, men en ny neurolog har oplyst os om, at min tilstand sandsynligvis skyldes en hjerneskade opstået som følge af en operation.   | Dårligt       |
|  | 59 Jeg har været meget tilfreds med forløbet. Både læge og specielt kontaktperson har gjort meget for at bedre min situation. Både med meget hurtig og korrekt hjælp.  | Virkelig godt |

## Neurologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Jeg synes, jeg er blevet godt informeret pr. brev, hvis der var noget, der ikke var som det skulle være. Tak for det.	Godt
11	Lær de udenlandske læger at skrive og snakke bedre dansk.	Dårligt
16	Jeg var i ambulatoriet to gange. Den første gang var lægen katastrofal ringe.	Godt
22	For lang ventetid mellem alle behandlinger. Stadig det samme.	Godt
25	Altid nemt at komme i kontakt med sygeplejersken, men mangler nok telefontid til min læge NN.	Virkelig godt
28	Jeg ved godt, sygeplejerskerne ikke kan gøre noget ved den lange ventetid på flere timer, men der bare rigtig dårligt.	Dårligt
33	Godt jeg kunne altid ringe til NN, hvis der var noget.	Godt
35	Har meget ud af at kunne ringe til sygeplejerske NN. Som er en god livline at have, når lægen ikke kan træffes. Her ordnes der mange problemer. Sød til at ringe tilbage, hvis hun ikke lige træffes.	Godt
37	Jeg har besvær med at forstå den læge, jeg havde i Holstebro. Lægen er udlænding. Jeg har derfor bedt om, at NN igen skal give mig min behandling. Jeg kan godt have besvær ved at opfatte ting og forklaringer pga. hjerneblødningen, så det hjælper ikke, hvis lægen er udlænding.	Godt
42	Det har taget lang tid. Jeg ved stadigvæk ikke rigtig, hvad problemet er.	Dårligt
44	Jeg burde være blevet henvist og tilset af en. Da mit problem medførte nedsat hukommelse, så synes jeg, at det havde været en god ting, hvis jeg kunne få samtalen og aftalerne på skrift (på bånd og herefter renskrevet af en sekretær). Kopi af journalen fik jeg efter ønske tilsendt, men her er der lidt for mange ord, jeg ikke umiddelbart kan læse.	Virkelig godt
47	Jeg har talt med lægen om kost, ernæring m.m. og har følt mig tryk ved samtalen.	Virkelig godt
48	Mangler en diagnose fra sidste besøg.	Godt
51	Kunne godt få meget mere orientering om, hvad det er for nogle indsprøjtninger, jeg fik hver tredje måned. Får dem for en par hjerneblødning, armen er blevet stiv, ligeledes er fingeren stiv.	Intet svar
54	Jeg er meget tilfreds med, at der blev lyttet til min egen vurdering.	Godt
58	Besøgene på ambulatoriet har drejet sig om medicinen og dens (manglende) virkninger og eventuelle ændringer i medicinering. Ellers har det været en sludder for en sludder.( Det gælder dog ikke den sidste læge).	Dårligt





## 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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.<sup>9</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>9</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.