

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





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

**Neurologisk Afdeling N  
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **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..... | 104         |
|   | 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 kommentarfelter, 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

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: | 512 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter:                | 264 |
| Afdelingens svarprocent:                              | 52% |

### 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.

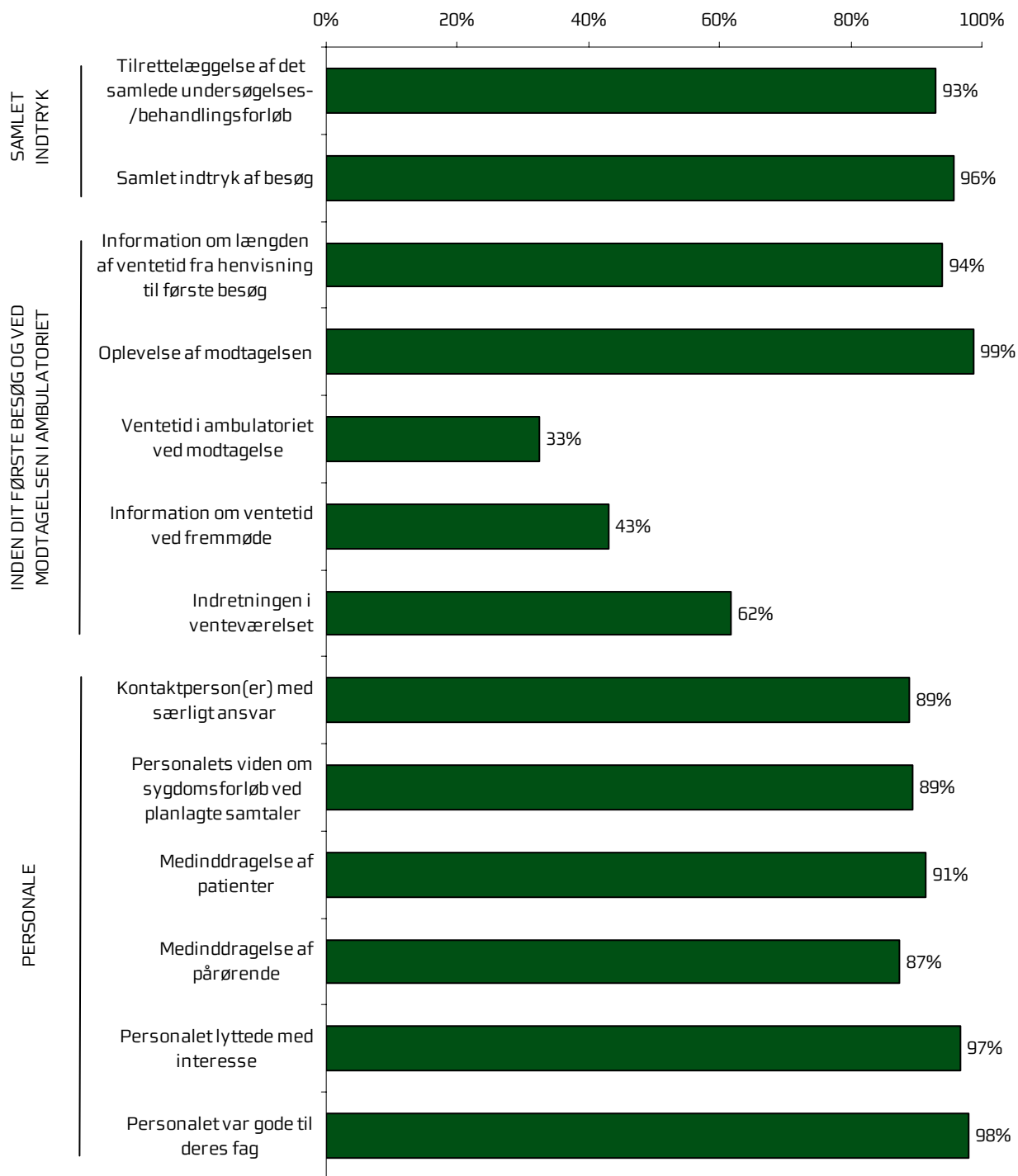


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

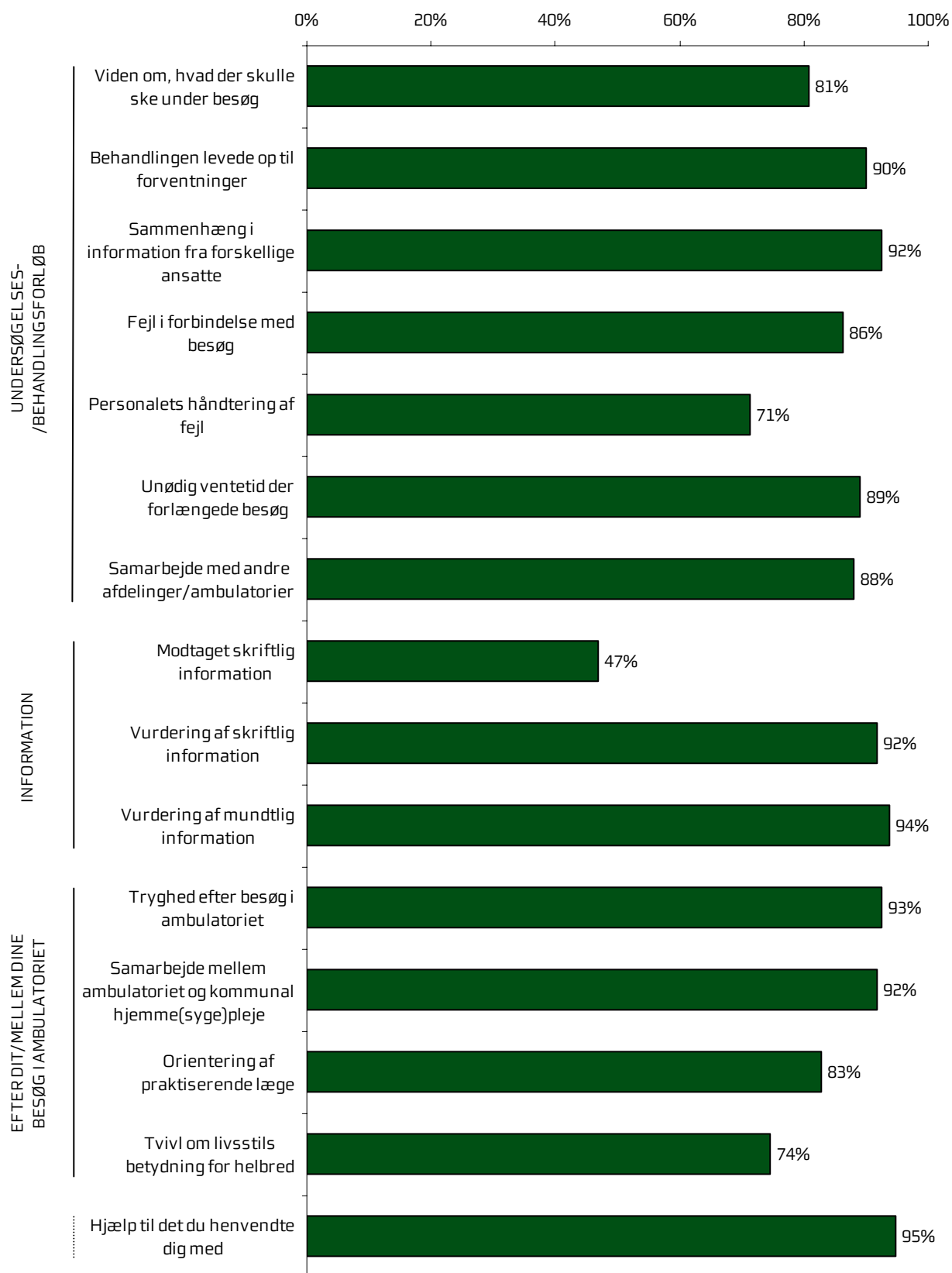
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

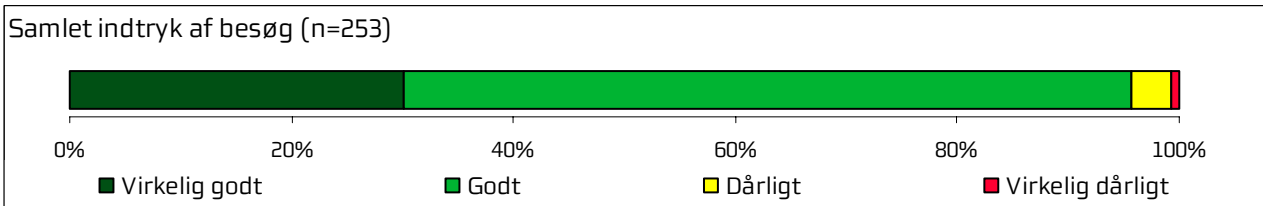
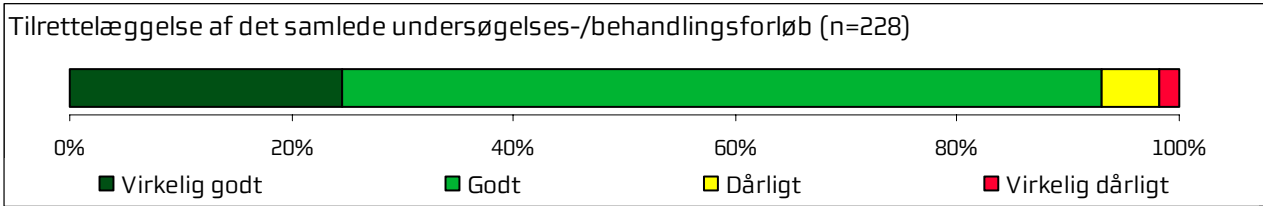
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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

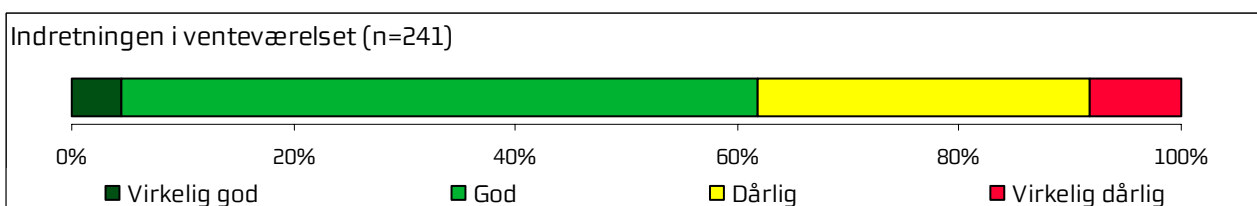
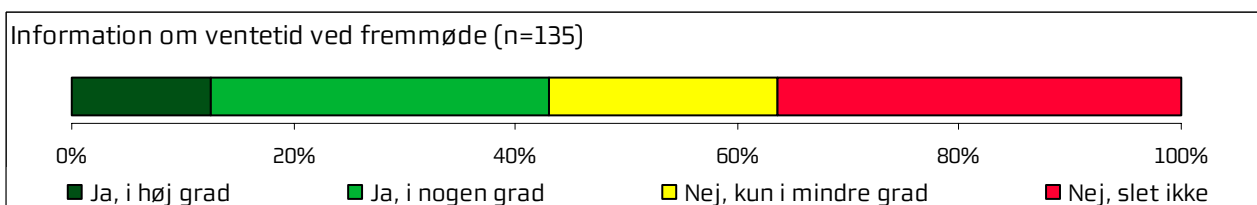
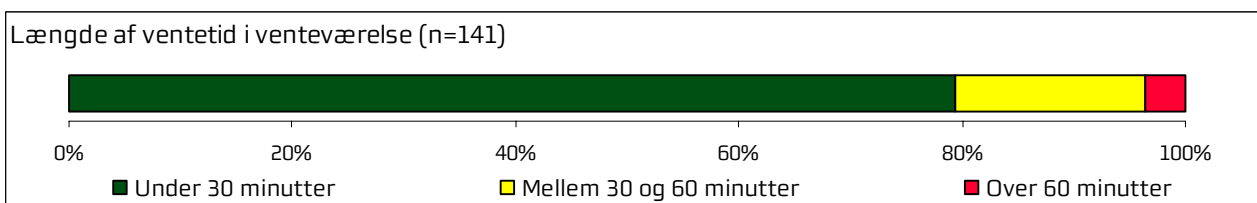
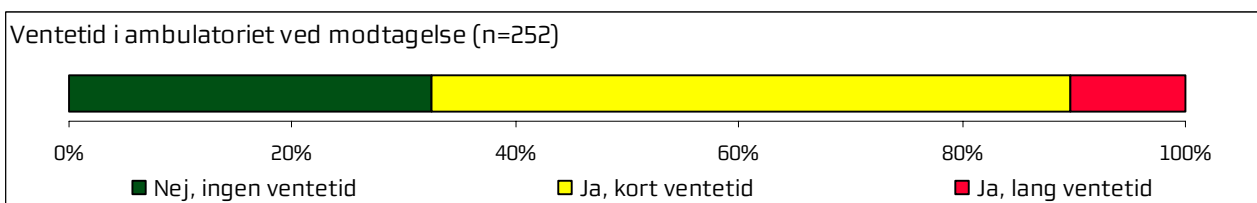
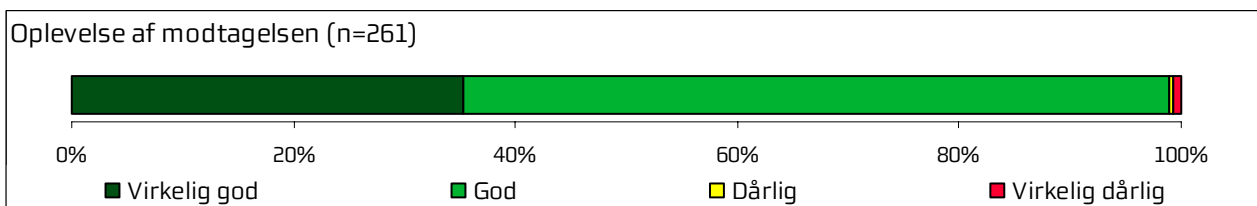
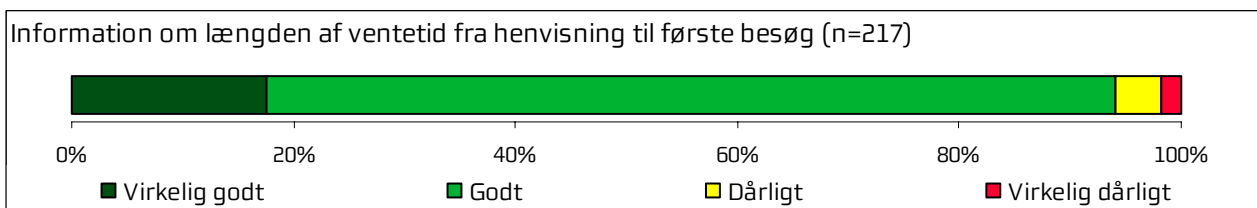




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93%  | -    | -    | 97%*   | 95%       | 96%        |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                                    | 96%  | -    | -    | 98%    | 96%       | 97%        |

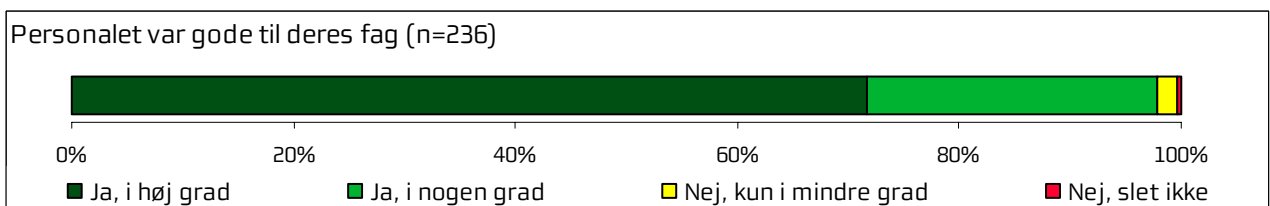
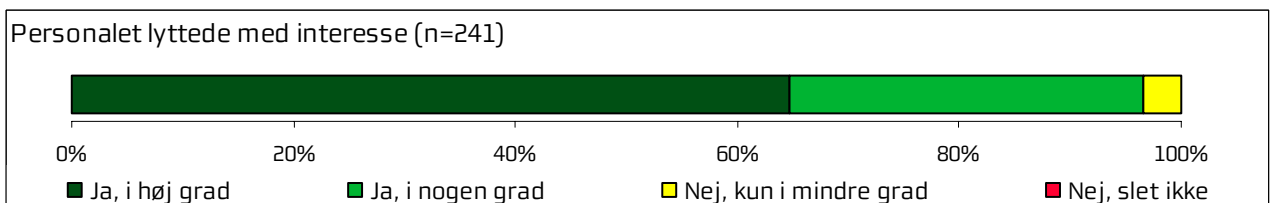
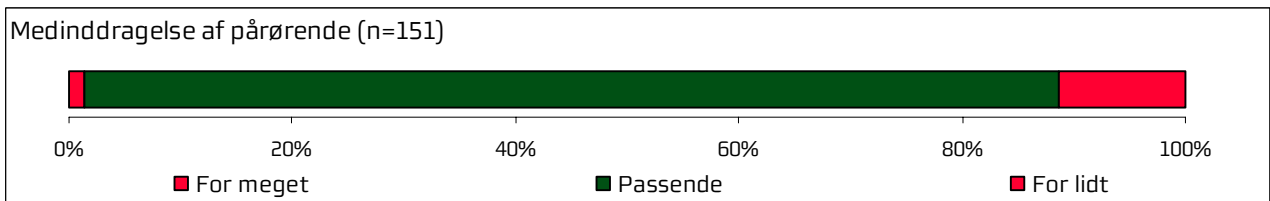
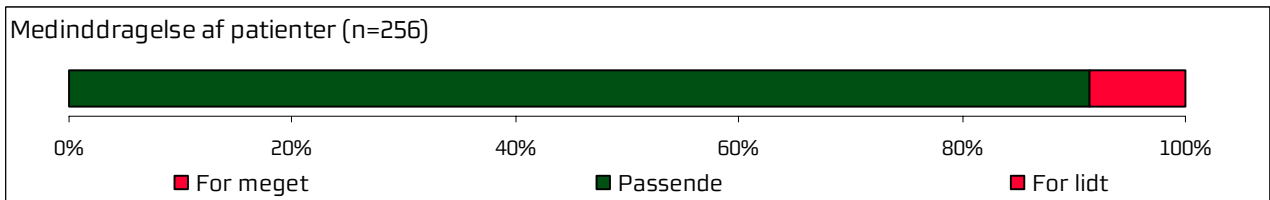
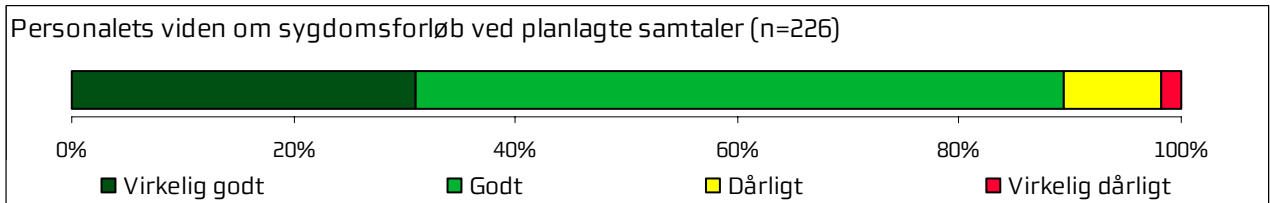
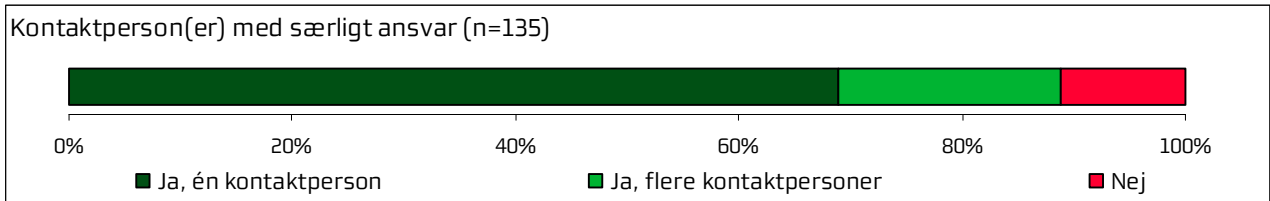
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 94%  | -    | -    | 95%    | 89%*      | 91%        |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?   | 99%  | -    | -    | 99%    | 97%       | 98%        |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?   | 33%  | -    | -    | 52%*   | 28%       | 36%        |
| 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?  | 43%  | -    | -    | 52%    | 35%       | 42%        |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?  | 62%  | -    | -    | 95%*   | 82%*      | 87%*       |

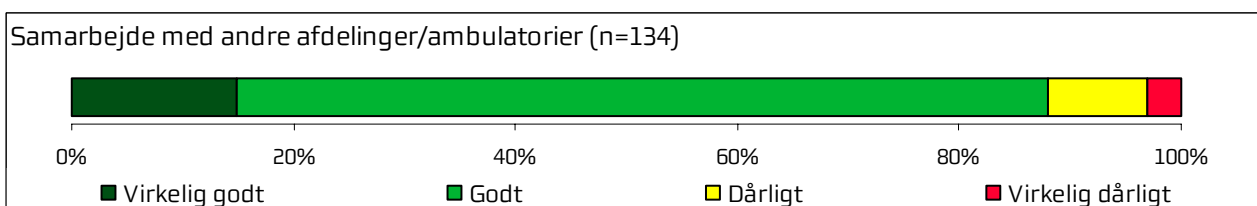
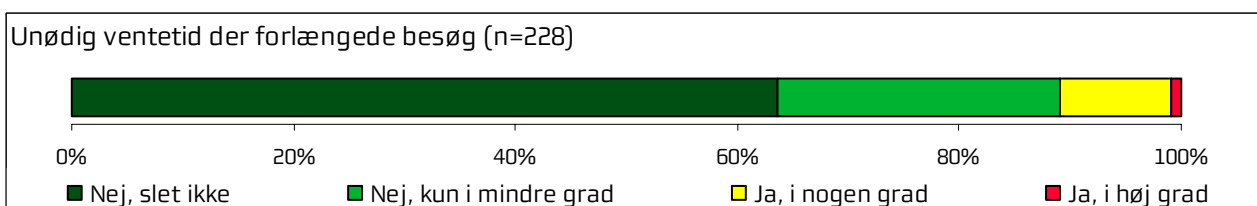
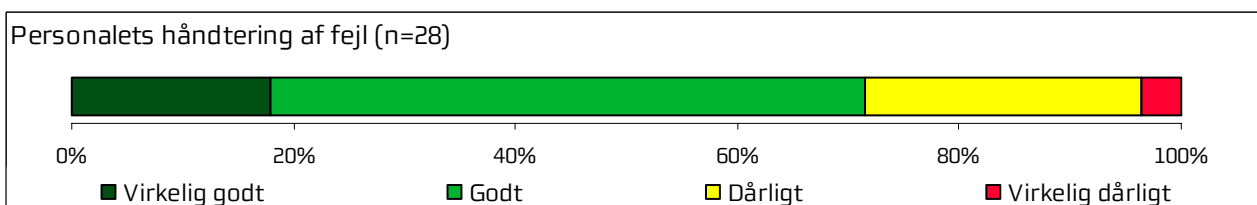
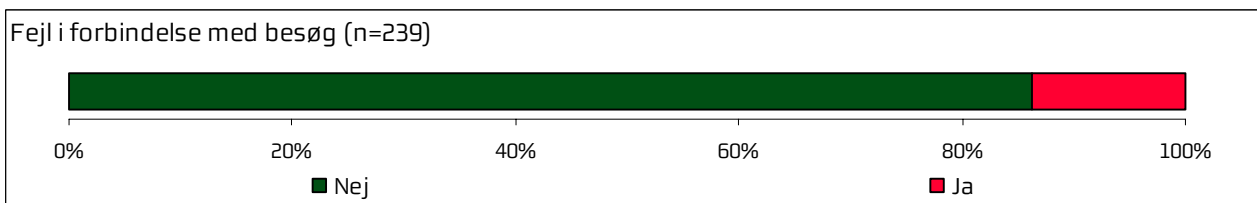
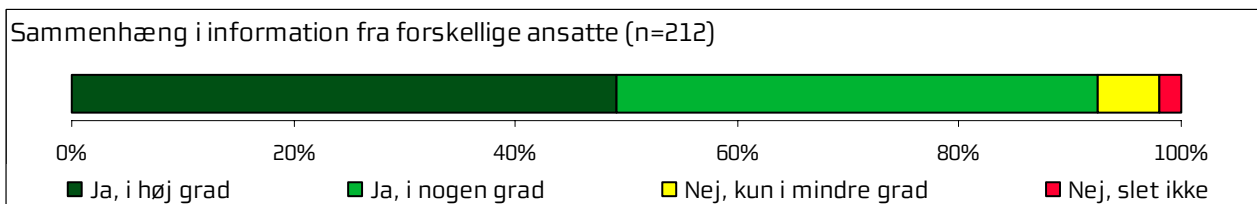
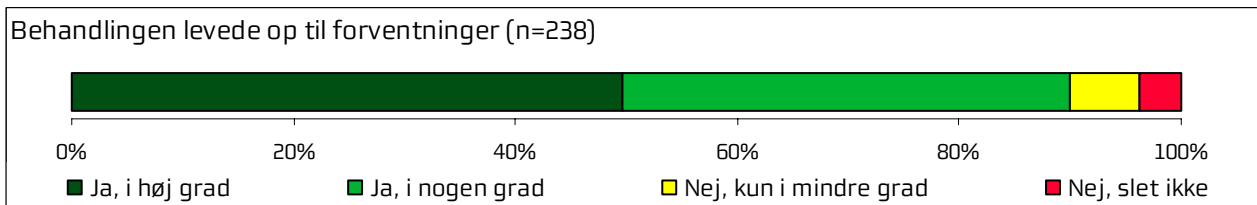
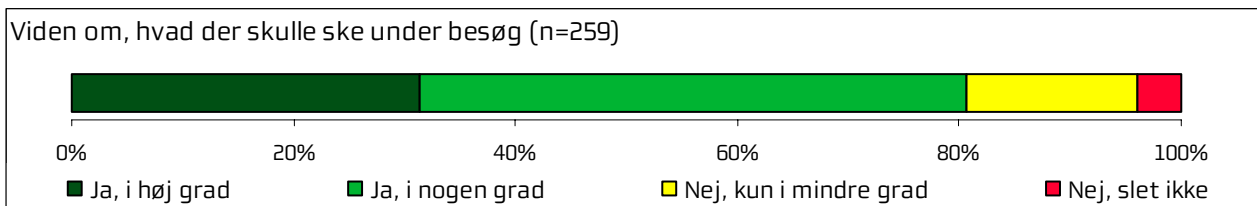
### 4.3 Personale



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? | 89%  | -    | -    | 85%    | 71%*      | 80%*       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?             | 89%  | -    | -    | 97%*   | 88%       | 92%        |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                     | 91%  | -    | -    | 96%*   | 89%       | 92%        |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?         | 87%  | -    | -    | 96%*   | 78%*      | 87%        |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 97%  | -    | -    | 97%    | 93%*      | 95%        |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   | 98%  | -    | -    | 99%    | 97%       | 98%        |

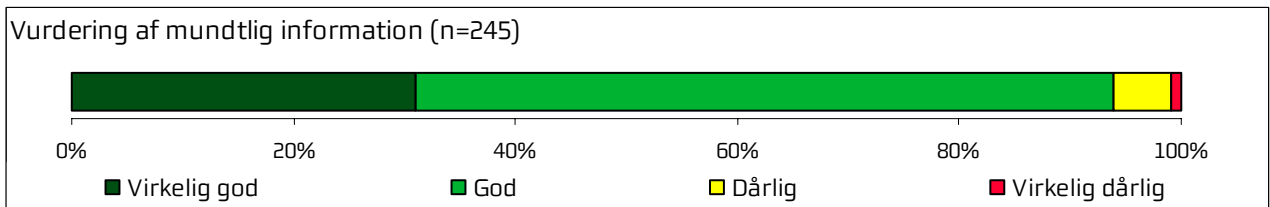
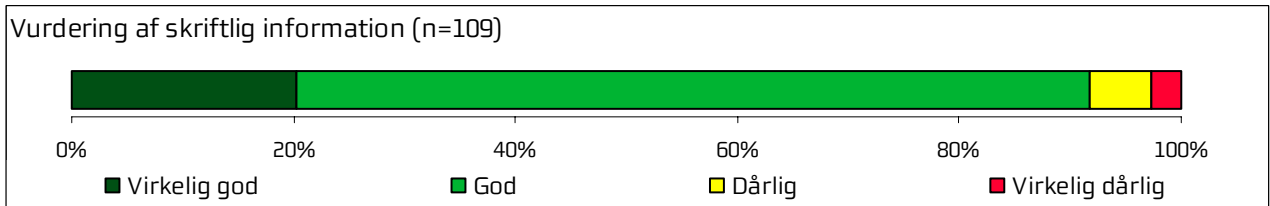
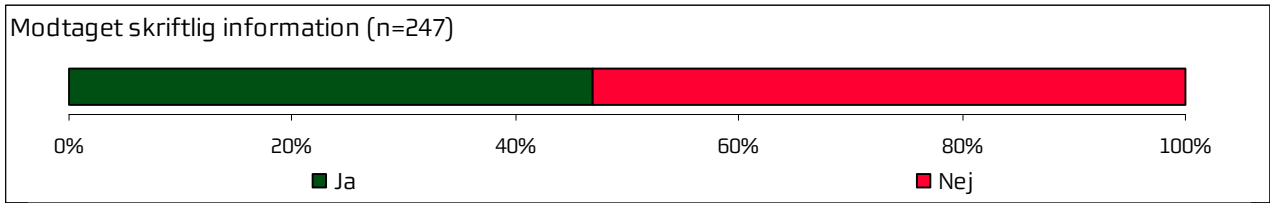
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?  | 81%  | -    | -    | 92%*   | 82%       | 88%*       |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 90%  | -    | -    | 96%*   | 88%       | 92%        |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 92%  | -    | -    | 96%    | 90%       | 93%        |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 86%  | -    | -    | 93%*   | 87%       | 90%        |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                             | 71%  | -    | -    | 87%    | 59%       | 71%        |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 89%  | -    | -    | 94%*   | 87%       | 91%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 88%  | -    | -    | 93%    | 86%       | 90%        |

### 4.5 Information

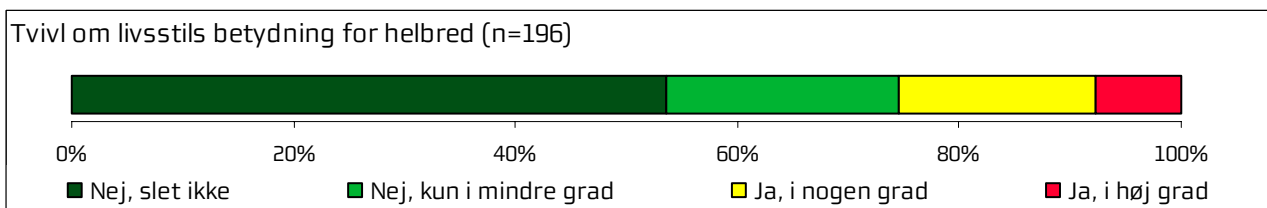
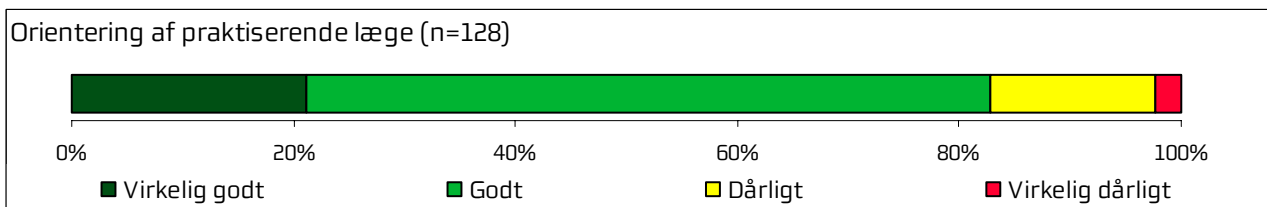
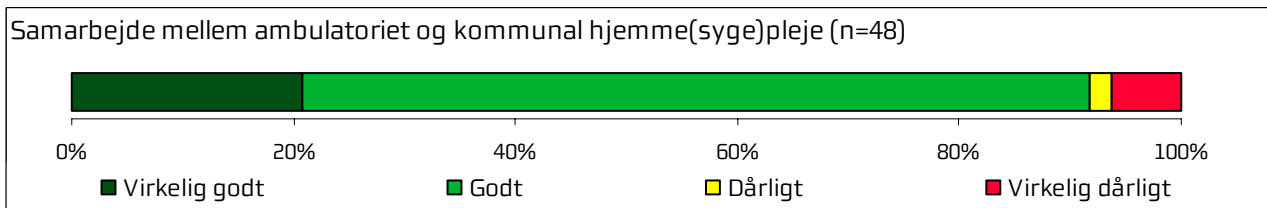
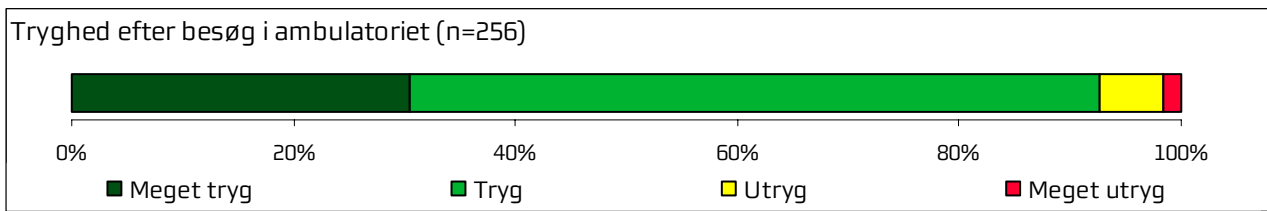




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

|   | 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? | 47%  | -    | -    | 71%*   | 39%*      | 57%*       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?  | 92%  | -    | -    | 99%*   | 96%       | 98%*       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?   | 94%  | -    | -    | 97%    | 94%       | 95%        |

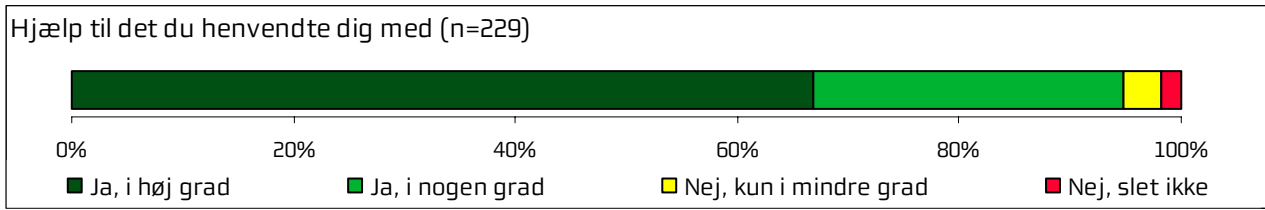
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?  | 93%  | -    | -    | 96%*   | 92%       | 94%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 92%  | -    | -    | 98%    | 84%       | 91%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                     | 83%  | -    | -    | 93%*   | 79%       | 86%        |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?  | 74%  | -    | -    | 83%*   | 65%*      | 74%        |

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 95%  | -    | -    | 98%    | 93%       | 95%        |



## 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

|  |                                    |                          |                           |                          |                           |
|--|------------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 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?                            | 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"/>  |
| 2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?   | 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"/>  |
| 3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?   |                                    | 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> |
| 4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg) | Ingen ventetid (eller ind før tid) | Under 30 minutter        | Mellem 30 og 60 minutter  | Over 60 minutter         | Ved ikke                  |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| 5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?  | Ja, i høj grad                     | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad    | Nej, slet ikke           | Det husker jeg ikke       |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| 6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?  | Virkelig god                       | God                      | Dårlig                    | Virkelig dårlig          | Det husker jeg ikke       |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| 7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?   |                                    |                          |                           |                          |                           |
|  |                                    |                          |                           |                          |                           |

Lebenr.: &gt;&gt;lobnr.&lt;&lt;

### PERSONALE

|  |                          |                           |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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) | Ja, én kontaktperson     | Ja, flere kontaktpersoner | Nej                      |                          |                          |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| 9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?  | Virkelig godt            | Godt                      | Dårligt                  | Virkelig dårligt         | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



|  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?             | For meget                | Passende                 | For lidt                 |                          |                          |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| 11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | For meget                | Passende                 | For lidt                 | Ikke aktuelt for mig     |                          |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |
| 12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | Ja, i høj grad           | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad   | Nej, slet ikke           | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   | Ja, i høj grad           | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad   | Nej, slet ikke           | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

|  |                          |                          |                          |                          |   |                                   |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|-----------------------------------|
| 14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | Ja, i høj grad           | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad   | Nej, slet ikke           | Det kan jeg ikke vurdere                      |                                   |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                      |                                   |
| 15. Levede behandlingen op til dine forventninger?   | Ja, i høj grad           | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad   | Nej, slet ikke           | Det kan jeg ikke vurdere                      |                                   |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                      |                                   |
| 16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | Ja, i høj grad           | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad   | Nej, slet ikke           | Det kan jeg ikke vurdere                      |                                   |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                      |                                   |
| 17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (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            | Godt                     | Dårligt                  | Virkelig dårligt         | Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) |                                   |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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           | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad   | Nej, slet ikke           | Det kan jeg ikke vurdere                      |                                   |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                      |                                   |
| 20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | Virkelig godt            | Godt                     | Dårligt                  | Virkelig dårligt         | Det kan jeg ikke vurdere                      | Der var ikke behov for samarbejde |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                      | <input type="checkbox"/>          |

|   |
|---|
| <b>21. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b> |
|   |

**INFORMATION**

|  |                          |                          |                            |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b> | Ja                       | Nej                      |                            |                          |                          |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <b>Gå til spørgsmål 24</b> |                          |                          |
| <b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>   | Virkelig god             | God                      | Dårlig                     | Virkelig dårlig          | Jeg læste den ikke       |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>  | Virkelig god             | God                      | Dårlig                     | Virkelig dårlig          |                          |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |                          |

**EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET**

|   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>   | Meget tryk               | Tryk                     | Utryk                    | Meget utryk              |                          |                          |
|   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| <b>26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>  | Virkelig godt            | Godt                     | Dårligt                  | Virkelig dårligt         | Det kan jeg ikke vurdere | Ikke aktuelt for mig     |
|   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</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>28. 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)?</b> | Ja, i høj grad           | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad   | Nej, slet ikke           | Ikke aktuelt for mig     |                          |
|   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |

|  |
|--|
| <b>29. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b> |
|  |

**SAMLET INDTRYK**

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| <b>30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b> | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| <b>31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> |  |
| <b>32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>  | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><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<br><input type="checkbox"/> | Pårørende<br><input type="checkbox"/>  |
| <b>35. Hvad er dit modersmål?</b>          | Dansk<br><input type="checkbox"/>     | Ikke dansk<br><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
- Undersøgelses-/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) 52 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) |                     | 264                     | 512                    |
| Køn      | Mand                | 50%                     | 53%                    |
|          | Kvinde              | 50%                     | 47%                    |
| Alder    | 0-19 år             | 4%                      | 5%                     |
|          | 20-39 år            | 11%                     | 19%                    |
|          | 40-59 år            | 43%                     | 42%                    |
|          | 60-79 år            | 38%                     | 31%                    |
|          | 80 år eller derover | 4%                      | 4%                     |

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**

| Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)            |
|---|
| "Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"  |
| "Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" <sup>6</sup> |
| "For meget", "Passende" og "For lidt"   |
| "Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"                               |
| "Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"                                    |
| "Ja" og "Nej" <sup>7</sup>  |
| "Meget tryk", "Tryk", "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 oplyste 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             |                                       | 264                    | 100            |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 11                     | 4%             |
|                  | <b>20-39</b>                          | 28                     | 11%            |
|                  | <b>40-59</b>                          | 113                    | 43%            |
|                  | <b>60-79</b>                          | 101                    | 38%            |
|                  | <b>80-</b>                            | 11                     | 4%             |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 131                    | 50%            |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 133                    | 50%            |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 229                    | 92%            |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 19                     | 8%             |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 251                    | 97%            |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 8                      | 3%             |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 29                     | 11%            |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 70                     | 27%            |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 68                     | 26%            |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 35                     | 13%            |
|                  | <b>Sklerose Ambulatorium, Viborg</b>  | 25                     | 9%             |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 37                     | 14%            |

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

|                  |                                       | Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? |           |              |                       |     | Antal patienter<br>n | Det kan jeg ikke<br>vurdere<br>n |
|------------------|---------------------------------------|--|-----------|--------------|-----------------------|-----|----------------------|----------------------------------|
|                  |                                       | Virkelig godt<br>%   | Godt<br>% | Dårligt<br>% | Virkelig dårligt<br>% |     |                      |                                  |
| Alle             |                                       | 25   | 68        | 5            | 2                     | 228 | 27                   |                                  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 10   | 90        | 0            | 0                     | 10  | 1                    |                                  |
|                  | <b>20-39</b>                          | 31   | 62        | 8            | 0                     | 26  | 2                    |                                  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 29   | 63        | 5            | 3                     | 101 | 8                    |                                  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 19   | 74        | 6            | 1                     | 85  | 12                   |                                  |
|                  | <b>80-</b>                            | 33   | 67        | 0            | 0                     | 6   | 4                    |                                  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 24   | 68        | 5            | 4                     | 114 | 13                   |                                  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 25   | 69        | 5            | 0                     | 114 | 14                   |                                  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 26   | 67        | 6            | 2                     | 199 | 23                   |                                  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 11   | 89        | 0            | 0                     | 18  | 0                    |                                  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 25   | 69        | 5            | 2                     | 219 | 24                   |                                  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 25   | 63        | 13           | 0                     | 8   | 0                    |                                  |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 42   | 58        | 0            | 0                     | 24  | 4                    |                                  |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 22   | 70        | 6            | 2                     | 63  | 5                    |                                  |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 17   | 75        | 7            | 2                     | 59  | 6                    |                                  |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 14   | 71        | 11           | 4                     | 28  | 6                    |                                  |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 26   | 74        | 0            | 0                     | 23  | 2                    |                                  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 39   | 55        | 3            | 3                     | 31  | 4                    |                                  |

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   |                                       | 30                   | 66          | 4              | 1                       | 253                    |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 9                    | 91          | 0              | 0                       | 11                     |
|  | <b>20-39</b>                          | 37                   | 63          | 0              | 0                       | 27                     |
|  | <b>40-59</b>                          | 32                   | 63          | 5              | 0                       | 109                    |
|  | <b>60-79</b>                          | 27                   | 67          | 4              | 2                       | 96                     |
|  | <b>80-</b>                            | 40                   | 60          | 0              | 0                       | 10                     |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 29                   | 65          | 4              | 2                       | 126                    |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 31                   | 66          | 3              | 0                       | 127                    |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 31                   | 64          | 4              | 1                       | 221                    |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 17                   | 83          | 0              | 0                       | 18                     |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 30                   | 66          | 3              | 0                       | 243                    |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 25                   | 63          | 13             | 0                       | 8                      |
| Afsnit   | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 46                   | 50          | 4              | 0                       | 28                     |
|  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 25                   | 74          | 1              | 0                       | 69                     |
|  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 27                   | 66          | 6              | 0                       | 62                     |
|  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 15                   | 73          | 6              | 6                       | 33                     |
|  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 24                   | 76          | 0              | 0                       | 25                     |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 50                   | 47          | 3              | 0                       | 36                     |



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

|                  |                                       | <b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante 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             |                                       | 18  | 76          | 4              | 2                       | 217      | 42                     |                            |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 30  | 70          | 0              | 0                       | 10       | 1                      |                            |
|                  | <b>20-39</b>                          | 20  | 75          | 5              | 0                       | 20       | 6                      |                            |
|                  | <b>40-59</b>                          | 20  | 74          | 4              | 1                       | 90       | 21                     |                            |
|                  | <b>60-79</b>                          | 13  | 80          | 3              | 3                       | 89       | 11                     |                            |
|                  | <b>80-</b>                            | 13  | 75          | 13             | 0                       | 8        | 3                      |                            |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 12  | 84          | 3              | 1                       | 116      | 15                     |                            |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 24  | 67          | 6              | 3                       | 101      | 27                     |                            |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 18  | 76          | 4              | 2                       | 187      | 37                     |                            |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 0   | 88          | 6              | 6                       | 17       | 2                      |                            |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 17  | 78          | 3              | 2                       | 207      | 39                     |                            |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 29  | 43          | 29             | 0                       | 7        | 1                      |                            |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 18  | 77          | 5              | 0                       | 22       | 6                      |                            |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 16  | 79          | 3              | 2                       | 63       | 6                      |                            |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 19  | 69          | 7              | 5                       | 58       | 9                      |                            |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 10  | 87          | 3              | 0                       | 30       | 4                      |                            |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 29  | 64          | 7              | 0                       | 14       | 10                     |                            |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 20  | 80          | 0              | 0                       | 30       | 7                      |                            |

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             |                                       | 35   | 64         | 0             | 1                      | 261                    | 1                       |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 36   | 64         | 0             | 0                      | 11                     | 0                       |
|                  | <b>20-39</b>                          | 43   | 57         | 0             | 0                      | 28                     | 0                       |
|                  | <b>40-59</b>                          | 39   | 61         | 0             | 0                      | 113                    | 0                       |
|                  | <b>60-79</b>                          | 27   | 70         | 1             | 2                      | 100                    | 0                       |
|                  | <b>80-</b>                            | 56   | 44         | 0             | 0                      | 9                      | 1                       |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 33   | 67         | 1             | 0                      | 129                    | 1                       |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 38   | 61         | 0             | 2                      | 132                    | 0                       |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 35   | 64         | 0             | 0                      | 227                    | 0                       |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 33   | 61         | 0             | 6                      | 18                     | 1                       |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 36   | 63         | 0             | 1                      | 248                    | 1                       |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 38   | 63         | 0             | 0                      | 8                      | 0                       |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 52   | 48         | 0             | 0                      | 27                     | 1                       |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 29   | 71         | 0             | 0                      | 70                     | 0                       |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 36   | 61         | 0             | 3                      | 67                     | 0                       |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 29   | 69         | 3             | 0                      | 35                     | 0                       |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 36   | 64         | 0             | 0                      | 25                     | 0                       |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 41   | 59         | 0             | 0                      | 37                     | 0                       |

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

| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? |                                       |                     |                   |                   |                 |                     |
|---|---------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---------------------|
|   |                                       | Nej, ingen ventetid | Ja, kort ventetid | Ja, lang ventetid | Antal patienter | Det husker jeg ikke |
|   |                                       | %                   | %                 | %                 | n               | n                   |
| Alle  |                                       | 33                  | 57                | 10                | 252             | 5                   |
| Alder   | <b>0-19</b>                           | 20                  | 50                | 30                | 10              | 0                   |
|   | <b>20-39</b>                          | 19                  | 62                | 19                | 26              | 1                   |
|   | <b>40-59</b>                          | 30                  | 58                | 13                | 111             | 2                   |
|   | <b>60-79</b>                          | 40                  | 56                | 4                 | 96              | 1                   |
|   | <b>80-</b>                            | 44                  | 56                | 0                 | 9               | 1                   |
| Køn   | <b>Mand</b>                           | 37                  | 55                | 9                 | 126             | 3                   |
|   | <b>Kvinde</b>                         | 29                  | 60                | 12                | 126             | 2                   |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>                      | 33                  | 56                | 11                | 218             | 4                   |
|   | <b>Pårørende</b>                      | 28                  | 56                | 17                | 18              | 1                   |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                          | 33                  | 57                | 10                | 239             | 5                   |
|   | <b>Ikke dansk</b>                     | 25                  | 50                | 25                | 8               | 0                   |
| Afsnit  | <b>Hukommelseskliniken</b>            | 52                  | 48                | 0                 | 27              | 2                   |
|   | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 44                  | 53                | 3                 | 68              | 2                   |
|   | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 20                  | 61                | 20                | 61              | 1                   |
|   | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 23                  | 66                | 11                | 35              | 0                   |
|   | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 25                  | 71                | 4                 | 24              | 0                   |
|   | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 32                  | 49                | 19                | 37              | 0                   |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? |                                       |                   |                          |                  |                 |          |
|---|---------------------------------------|-------------------|--------------------------|------------------|-----------------|----------|
|   |                                       | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Antal patienter | Ved ikke |
|   |                                       | %                 | %                        | %                | n               | n        |
| Alle  |                                       | 79                | 17                       | 4                | 141             | 2        |
| Alder   | <b>0-19</b>                           | 57                | 43                       | 0                | 7               | 0        |
|   | <b>20-39</b>                          | 90                | 5                        | 5                | 20              | 0        |
|   | <b>40-59</b>                          | 80                | 14                       | 6                | 66              | 1        |
|   | <b>60-79</b>                          | 77                | 23                       | 0                | 44              | 1        |
|   | <b>80-</b>                            | -                 | -                        | -                | 4               | 0        |
| Køn   | <b>Mand</b>                           | 78                | 19                       | 3                | 67              | 1        |
|   | <b>Kvinde</b>                         | 81                | 15                       | 4                | 74              | 1        |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>                      | 77                | 18                       | 4                | 119             | 2        |
|   | <b>Pårørende</b>                      | 85                | 15                       | 0                | 13              | 0        |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                          | 80                | 16                       | 4                | 134             | 2        |
|   | <b>Ikke dansk</b>                     | 80                | 20                       | 0                | 5               | 0        |
| Afsnit  | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 92                | 8                        | 0                | 12              | 0        |
|   | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 81                | 16                       | 3                | 32              | 0        |
|   | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 74                | 21                       | 5                | 38              | 2        |
|   | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 71                | 19                       | 10               | 21              | 0        |
|   | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 94                | 6                        | 0                | 16              | 0        |
|   | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 77                | 23                       | 0                | 22              | 0        |

**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             |                                       | 13  | 30                      | 21                            | 36                    | 135                    | 9                          |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 29  | 29                      | 14                            | 29                    | 7                      | 0                          |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | 20  | 25                      | 15                            | 40                    | 20                     | 1                          |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 10  | 34                      | 21                            | 35                    | 62                     | 6                          |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 7   | 30                      | 26                            | 37                    | 43                     | 1                          |  |
|                  | <b>80-</b>                            | -   | -                       | -                             | -                     | 3                      | 1                          |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 15  | 32                      | 22                            | 31                    | 65                     | 5                          |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 10  | 29                      | 20                            | 41                    | 70                     | 4                          |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 11  | 28                      | 22                            | 39                    | 116                    | 8                          |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 25  | 50                      | 8                             | 17                    | 12                     | 0                          |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 13  | 31                      | 20                            | 35                    | 127                    | 9                          |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 0   | 40                      | 0                             | 60                    | 5                      | 0                          |  |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 0   | 33                      | 44                            | 22                    | 9                      | 1                          |  |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 17  | 34                      | 21                            | 28                    | 29                     | 4                          |  |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 10  | 31                      | 23                            | 36                    | 39                     | 0                          |  |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 6   | 17                      | 11                            | 67                    | 18                     | 2                          |  |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 28  | 39                      | 22                            | 11                    | 18                     | 0                          |  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 9   | 27                      | 14                            | 50                    | 22                     | 2                          |  |

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                  |                                       | <b>Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b> |            |               |                        |                        |                            |  |
|------------------|---------------------------------------|---|------------|---------------|------------------------|------------------------|----------------------------|--|
|                  |                                       | <b>Virkelig god</b>                                       | <b>God</b> | <b>Dårlig</b> | <b>Virkelig dårlig</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             |                                       | 5   | 57         | 30            | 8                      | 241                    | 12                         |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 10  | 60         | 20            | 10                     | 10                     | 1                          |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | 4   | 52         | 28            | 16                     | 25                     | 1                          |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 2   | 52         | 39            | 7                      | 104                    | 4                          |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 6   | 63         | 22            | 9                      | 94                     | 5                          |  |
|                  | <b>80-</b>                            | 13  | 75         | 13            | 0                      | 8                      | 1                          |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 6   | 61         | 25            | 8                      | 119                    | 6                          |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 3   | 53         | 34            | 9                      | 122                    | 6                          |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 3   | 57         | 31            | 8                      | 210                    | 9                          |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 18  | 59         | 24            | 0                      | 17                     | 1                          |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 4   | 57         | 30            | 8                      | 230                    | 11                         |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 13  | 75         | 13            | 0                      | 8                      | 0                          |  |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 22  | 74         | 4             | 0                      | 27                     | 1                          |  |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 3   | 58         | 31            | 8                      | 65                     | 4                          |  |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 2   | 47         | 42            | 10                     | 60                     | 5                          |  |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 0   | 53         | 31            | 16                     | 32                     | 0                          |  |
|                  | <b>Sklerose Ambulatorium, Viborg</b>  | 0   | 54         | 42            | 4                      | 24                     | 0                          |  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 6   | 67         | 18            | 9                      | 33                     | 2                          |  |

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

|                  |                                       | Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |                                |          | Antal patienter<br>n |
|------------------|---------------------------------------|--|--------------------------------|----------|----------------------|
|                  |                                       | Ja, én kontaktperson<br>%  | Ja, flere kontaktpersoner<br>% | Nej<br>% |                      |
| Alle             |                                       | 69   | 20                             | 11       | 135                  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | -  | -                              | -        | 4                    |
|                  | <b>20-39</b>                          | 77   | 8                              | 15       | 13                   |
|                  | <b>40-59</b>                          | 70   | 18                             | 12       | 60                   |
|                  | <b>60-79</b>                          | 62   | 26                             | 11       | 53                   |
|                  | <b>80-</b>                            | 80   | 20                             | 0        | 5                    |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 68   | 23                             | 10       | 62                   |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 70   | 18                             | 12       | 73                   |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 69   | 19                             | 12       | 115                  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 75   | 17                             | 8        | 12                   |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 70   | 20                             | 10       | 131                  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | -  | -                              | -        | 3                    |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 52   | 36                             | 12       | 25                   |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 68   | 21                             | 11       | 28                   |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 87   | 13                             | 0        | 23                   |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 57   | 24                             | 19       | 21                   |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 81   | 5                              | 14       | 21                   |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 71   | 18                             | 12       | 17                   |

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| <b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</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  |                                       | 31                   | 58          | 9              | 2                       | 226                    | 28                              |
| Alder   | <b>0-19</b>                           | 44                   | 44          | 11             | 0                       | 9                      | 1                               |
|   | <b>20-39</b>                          | 44                   | 40          | 12             | 4                       | 25                     | 3                               |
|   | <b>40-59</b>                          | 26                   | 63          | 9              | 2                       | 103                    | 7                               |
|   | <b>60-79</b>                          | 31                   | 59          | 8              | 1                       | 83                     | 13                              |
|   | <b>80-</b>                            | 33                   | 67          | 0              | 0                       | 6                      | 4                               |
| Køn   | <b>Mand</b>                           | 28                   | 65          | 6              | 1                       | 114                    | 13                              |
|   | <b>Kvinde</b>                         | 34                   | 52          | 12             | 3                       | 112                    | 15                              |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>                      | 32                   | 58          | 8              | 2                       | 197                    | 23                              |
|   | <b>Pårørende</b>                      | 31                   | 56          | 13             | 0                       | 16                     | 3                               |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                          | 31                   | 59          | 8              | 1                       | 215                    | 27                              |
|   | <b>Ikke dansk</b>                     | 38                   | 50          | 13             | 0                       | 8                      | 0                               |
| Afsnit  | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 25                   | 63          | 13             | 0                       | 24                     | 5                               |
|   | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 33                   | 61          | 5              | 0                       | 57                     | 10                              |
|   | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 30                   | 58          | 7              | 5                       | 57                     | 8                               |
|   | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 17                   | 59          | 21             | 3                       | 29                     | 3                               |
|   | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 43                   | 52          | 4              | 0                       | 23                     | 2                               |
|   | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 36                   | 56          | 8              | 0                       | 36                     | 0                               |



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

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? |                                       |           |          |          |                 |
|--|---------------------------------------|-----------|----------|----------|-----------------|
|  |                                       | For meget | Passende | For lidt | Antal patienter |
|  |                                       | %         | %        | %        | n               |
| Alle   |                                       | 0         | 91       | 9        | 256             |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 0         | 100      | 0        | 11              |
|  | <b>20-39</b>                          | 0         | 89       | 11       | 28              |
|  | <b>40-59</b>                          | 0         | 93       | 7        | 111             |
|  | <b>60-79</b>                          | 0         | 89       | 11       | 96              |
|  | <b>80-</b>                            | 0         | 100      | 0        | 10              |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 0         | 92       | 8        | 126             |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 0         | 91       | 9        | 130             |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 0         | 93       | 7        | 222             |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 0         | 83       | 17       | 18              |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 0         | 91       | 9        | 243             |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 0         | 88       | 13       | 8               |
| Afsnit   | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 0         | 89       | 11       | 28              |
|  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 0         | 94       | 6        | 68              |
|  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 0         | 91       | 9        | 65              |
|  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 0         | 79       | 21       | 34              |
|  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 0         | 100      | 0        | 25              |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 0         | 94       | 6        | 36              |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                  |                                       | I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? |               |               | Antal patienter<br>n | Ikke aktuelt for mig<br>n |
|------------------|---------------------------------------|--|---------------|---------------|----------------------|---------------------------|
|                  |                                       | For meget<br>%   | Passende<br>% | For lidt<br>% |                      |                           |
| Alle             |                                       | 1  | 87            | 11            | 151                  | 109                       |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 0  | 100           | 0             | 10                   | 1                         |
|                  | <b>20-39</b>                          | 0  | 92            | 8             | 13                   | 15                        |
|                  | <b>40-59</b>                          | 3  | 86            | 11            | 65                   | 48                        |
|                  | <b>60-79</b>                          | 0  | 84            | 16            | 55                   | 44                        |
|                  | <b>80-</b>                            | 0  | 100           | 0             | 8                    | 1                         |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 0  | 85            | 15            | 71                   | 58                        |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 3  | 90            | 8             | 80                   | 51                        |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 1  | 89            | 10            | 121                  | 105                       |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 0  | 88            | 13            | 16                   | 2                         |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 1  | 87            | 12            | 145                  | 102                       |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 0  | 100           | 0             | 5                    | 3                         |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 0  | 90            | 10            | 20                   | 8                         |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 0  | 84            | 16            | 31                   | 39                        |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 2  | 86            | 11            | 44                   | 21                        |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 5  | 75            | 20            | 20                   | 15                        |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 0  | 94            | 6             | 17                   | 8                         |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 0  | 100           | 0             | 19                   | 18                        |

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

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? |                                       |                |                  |                        |                |                 |                          |
|---|---------------------------------------|----------------|------------------|------------------------|----------------|-----------------|--------------------------|
|   |                                       | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
|   |                                       | %              | %                | %                      | %              | n               | n                        |
| Alle  |                                       | 65             | 32               | 3                      | 0              | 241             | 14                       |
| Alder   | <b>0-19</b>                           | 70             | 30               | 0                      | 0              | 10              | 1                        |
|   | <b>20-39</b>                          | 61             | 29               | 11                     | 0              | 28              | 0                        |
|   | <b>40-59</b>                          | 67             | 31               | 2                      | 0              | 106             | 5                        |
|   | <b>60-79</b>                          | 64             | 32               | 3                      | 0              | 87              | 8                        |
|   | <b>80-</b>                            | 50             | 50               | 0                      | 0              | 10              | 0                        |
| Køn   | <b>Mand</b>                           | 63             | 33               | 4                      | 0              | 118             | 8                        |
|   | <b>Kvinde</b>                         | 67             | 31               | 2                      | 0              | 123             | 6                        |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>                      | 67             | 30               | 3                      | 0              | 211             | 11                       |
|   | <b>Pårørende</b>                      | 47             | 53               | 0                      | 0              | 17              | 1                        |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                          | 65             | 32               | 3                      | 0              | 231             | 12                       |
|   | <b>Ikke dansk</b>                     | 63             | 25               | 13                     | 0              | 8               | 0                        |
| Afsnit  | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 60             | 40               | 0                      | 0              | 25              | 2                        |
|   | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 66             | 32               | 2                      | 0              | 65              | 5                        |
|   | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 62             | 33               | 5                      | 0              | 58              | 6                        |
|   | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 44             | 47               | 9                      | 0              | 34              | 0                        |
|   | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 76             | 24               | 0                      | 0              | 25              | 0                        |
|   | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 82             | 15               | 3                      | 0              | 34              | 1                        |

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             |                                       | 72  | 26                      | 2                             | 0                     | 236                    | 22                              |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 40  | 60                      | 0                             | 0                     | 10                     | 0                               |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | 65  | 31                      | 4                             | 0                     | 26                     | 1                               |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 79  | 20                      | 1                             | 0                     | 103                    | 8                               |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 69  | 27                      | 2                             | 1                     | 88                     | 12                              |  |
|                  | <b>80-</b>                            | 67  | 33                      | 0                             | 0                     | 9                      | 1                               |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 74  | 23                      | 2                             | 1                     | 122                    | 7                               |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 69  | 30                      | 1                             | 0                     | 114                    | 15                              |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 74  | 23                      | 2                             | 0                     | 206                    | 18                              |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 53  | 47                      | 0                             | 0                     | 17                     | 1                               |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 73  | 26                      | 1                             | 0                     | 225                    | 20                              |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 63  | 25                      | 13                            | 0                     | 8                      | 0                               |  |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 68  | 32                      | 0                             | 0                     | 25                     | 3                               |  |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 77  | 23                      | 0                             | 0                     | 66                     | 4                               |  |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 67  | 31                      | 2                             | 0                     | 58                     | 9                               |  |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 55  | 34                      | 7                             | 3                     | 29                     | 5                               |  |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 87  | 13                      | 0                             | 0                     | 23                     | 1                               |  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 74  | 23                      | 3                             | 0                     | 35                     | 0                               |  |

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

|                  |                                       | <b>Vidste du, hvad der skulle ske 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             |                                       | 31   | 49                      | 15                            | 4                     | 259                    | 3                               |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 18   | 64                      | 18                            | 0                     | 11                     | 0                               |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | 39   | 54                      | 7                             | 0                     | 28                     | 0                               |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 31   | 57                      | 8                             | 4                     | 113                    | 0                               |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 34   | 37                      | 26                            | 4                     | 98                     | 2                               |  |
|                  | <b>80-</b>                            | 0  | 67                      | 22                            | 11                    | 9                      | 1                               |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 34   | 46                      | 17                            | 3                     | 127                    | 3                               |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 29   | 52                      | 14                            | 5                     | 132                    | 0                               |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 32   | 50                      | 13                            | 4                     | 226                    | 2                               |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 29   | 47                      | 24                            | 0                     | 17                     | 1                               |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 32   | 49                      | 15                            | 4                     | 246                    | 3                               |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 38   | 63                      | 0                             | 0                     | 8                      | 0                               |  |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 31   | 35                      | 27                            | 8                     | 26                     | 2                               |  |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 35   | 49                      | 12                            | 4                     | 69                     | 0                               |  |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 28   | 54                      | 15                            | 3                     | 67                     | 1                               |  |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 17   | 51                      | 23                            | 9                     | 35                     | 0                               |  |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 48   | 48                      | 4                             | 0                     | 25                     | 0                               |  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 32   | 51                      | 16                            | 0                     | 37                     | 0                               |  |

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   |                                       | 50             | 40               | 6                      | 4              | 238             | 19                       |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 38             | 63               | 0                      | 0              | 8               | 3                        |
|  | <b>20-39</b>                          | 42             | 50               | 8                      | 0              | 26              | 2                        |
|  | <b>40-59</b>                          | 50             | 40               | 7                      | 3              | 108             | 4                        |
|  | <b>60-79</b>                          | 49             | 38               | 6                      | 7              | 87              | 9                        |
|  | <b>80-</b>                            | 78             | 22               | 0                      | 0              | 9               | 1                        |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 47             | 41               | 8                      | 4              | 119             | 9                        |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 52             | 39               | 5                      | 3              | 119             | 10                       |
| Skema udfyldt af                               | <b>Patienten</b>                      | 52             | 38               | 7                      | 3              | 209             | 14                       |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 35             | 59               | 0                      | 6              | 17              | 1                        |
| Modersmål                                      | <b>Dansk</b>                          | 50             | 41               | 6                      | 3              | 227             | 17                       |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 50             | 38               | 0                      | 13             | 8               | 0                        |
| Afsnit   | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 58             | 31               | 12                     | 0              | 26              | 1                        |
|  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 55             | 39               | 3                      | 3              | 64              | 6                        |
|  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 45             | 42               | 8                      | 5              | 60              | 6                        |
|  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 34             | 41               | 10                     | 14             | 29              | 4                        |
|  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 54             | 46               | 0                      | 0              | 24              | 1                        |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 51             | 43               | 6                      | 0              | 35              | 1                        |

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             |                                       | 49             | 43               | 6                      | 2              | 212             | 44                       |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 50             | 38               | 0                      | 13             | 8               | 3                        |
|                  | <b>20-39</b>                          | 45             | 45               | 5                      | 5              | 22              | 6                        |
|                  | <b>40-59</b>                          | 53             | 41               | 5                      | 1              | 95              | 14                       |
|                  | <b>60-79</b>                          | 46             | 45               | 8                      | 1              | 78              | 20                       |
|                  | <b>80-</b>                            | 44             | 56               | 0                      | 0              | 9               | 1                        |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 45             | 47               | 6                      | 1              | 108             | 20                       |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 53             | 39               | 5                      | 3              | 104             | 24                       |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 52             | 42               | 5                      | 1              | 184             | 38                       |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 25             | 56               | 13                     | 6              | 16              | 2                        |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 50             | 43               | 5                      | 2              | 203             | 41                       |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 29             | 57               | 14                     | 0              | 7               | 1                        |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 50             | 41               | 9                      | 0              | 22              | 4                        |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 64             | 33               | 4                      | 0              | 55              | 12                       |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 36             | 53               | 3                      | 7              | 58              | 9                        |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 45             | 41               | 14                     | 0              | 29              | 6                        |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 60             | 40               | 0                      | 0              | 20              | 5                        |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 43             | 50               | 7                      | 0              | 28              | 8                        |

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   |                                       | 98  | 2  | 163             | 79                             |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 100 | 0  | 6               | 5                              |
|  | <b>20-39</b>                          | 100 | 0  | 18              | 10                             |
|  | <b>40-59</b>                          | 99  | 1  | 70              | 33                             |
|  | <b>60-79</b>                          | 97  | 3  | 60              | 30                             |
|  | <b>80-</b>                            | 100 | 0  | 9               | 1                              |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 96  | 4  | 82              | 40                             |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 100 | 0  | 81              | 39                             |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 99  | 1  | 141             | 69                             |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 91  | 9  | 11              | 5                              |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 98  | 2  | 158             | 73                             |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 100 | 0  | 4               | 3                              |
| Afsnit   | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 95  | 5  | 21              | 4                              |
|  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 96  | 4  | 24              | 42                             |
|  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 100 | 0  | 49              | 14                             |
|  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 100 | 0  | 22              | 6                              |
|  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 100 | 0  | 21              | 4                              |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 96  | 4  | 26              | 9                              |



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

| <b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b> |                                       |            |           |                        |
|--|---------------------------------------|------------|-----------|------------------------|
|  |                                       | <b>Nej</b> | <b>Ja</b> | <b>Antal patienter</b> |
|  |                                       | <b>%</b>   | <b>%</b>  | <b>n</b>               |
| Alle   |                                       | 97         | 3         | 230                    |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 100        | 0         | 11                     |
|  | <b>20-39</b>                          | 96         | 4         | 26                     |
|  | <b>40-59</b>                          | 98         | 2         | 96                     |
|  | <b>60-79</b>                          | 95         | 5         | 87                     |
|  | <b>80-</b>                            | 100        | 0         | 10                     |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 97         | 3         | 117                    |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 97         | 3         | 113                    |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 97         | 3         | 199                    |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 100        | 0         | 16                     |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 98         | 2         | 219                    |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 86         | 14        | 7                      |
| Afsnit   | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 100        | 0         | 24                     |
|  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 98         | 2         | 59                     |
|  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 95         | 5         | 62                     |
|  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 93         | 7         | 28                     |
|  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 100        | 0         | 22                     |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 97         | 3         | 35                     |

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   |                                       | 90         | 10        | 231                    |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 82         | 18        | 11                     |
|  | <b>20-39</b>                          | 88         | 12        | 26                     |
|  | <b>40-59</b>                          | 88         | 13        | 96                     |
|  | <b>60-79</b>                          | 92         | 8         | 88                     |
|  | <b>80-</b>                            | 100        | 0         | 10                     |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 92         | 8         | 117                    |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 87         | 13        | 114                    |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 89         | 11        | 200                    |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 94         | 6         | 16                     |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 90         | 10        | 221                    |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 71         | 29        | 7                      |
| Afsnit   | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 96         | 4         | 26                     |
|  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 97         | 3         | 58                     |
|  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 87         | 13        | 61                     |
|  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 82         | 18        | 28                     |
|  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 95         | 5         | 22                     |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 81         | 19        | 36                     |

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

| <b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?</b> |                                       |            |           |                        |
|---|---------------------------------------|------------|-----------|------------------------|
|   |                                       | <b>Nej</b> | <b>Ja</b> | <b>Antal patienter</b> |
|   |                                       | <b>%</b>   | <b>%</b>  | <b>n</b>               |
| Alle  |                                       | 97         | 3         | 116                    |
| Alder   | <b>0-19</b>                           | 100        | 0         | 7                      |
|   | <b>20-39</b>                          | 100        | 0         | 15                     |
|   | <b>40-59</b>                          | 96         | 4         | 50                     |
|   | <b>60-79</b>                          | 98         | 3         | 40                     |
|   | <b>80-</b>                            | -          | -         | 4                      |
| Køn   | <b>Mand</b>                           | 97         | 3         | 67                     |
|   | <b>Kvinde</b>                         | 96         | 4         | 49                     |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>                      | 96         | 4         | 102                    |
|   | <b>Pårørende</b>                      | 100        | 0         | 10                     |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                          | 96         | 4         | 110                    |
|   | <b>Ikke dansk</b>                     | -          | -         | 4                      |
| Afsnit  | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 100        | 0         | 12                     |
|   | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 94         | 6         | 34                     |
|   | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 97         | 3         | 30                     |
|   | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 92         | 8         | 12                     |
|   | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 100        | 0         | 10                     |
|   | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 100        | 0         | 18                     |

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 | Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) |
|------------------|---------------------------------------|--|------|---------|------------------|----|-----------------|--|
|                  |                                       | Virkelig godt  | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt |    |                 |  |
|                  |                                       | %  | %    | %       | %                | n  | n               |  |
| Alle             |                                       | 18   | 54   | 25      | 4                | 28 | 4               |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | -  | -    | -       | -                | 2  | 0               |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | -  | -    | -       | -                | 3  | 1               |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 23   | 38   | 38      | 0                | 13 | 0               |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 11   | 67   | 22      | 0                | 9  | 3               |  |
|                  | <b>80-</b>                            | -  | -    | -       | -                | 1  | 0               |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 9  | 55   | 36      | 0                | 11 | 3               |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 24   | 53   | 18      | 6                | 17 | 1               |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 20   | 56   | 20      | 4                | 25 | 4               |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | -  | -    | -       | -                | 1  | 0               |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 19   | 54   | 23      | 4                | 26 | 3               |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | -  | -    | -       | -                | 2  | 0               |  |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | -  | -    | -       | -                | 1  | 0               |  |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 50   | 17   | 33      | 0                | 6  | 0               |  |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 13   | 75   | 13      | 0                | 8  | 1               |  |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 0  | 50   | 33      | 17               | 6  | 1               |  |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | -  | -    | -       | -                | 1  | 0               |  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 17   | 50   | 33      | 0                | 6  | 2               |  |

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

|                  |                                       | Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? |                             |                       |                     | Antal patienter<br><b>n</b> | Det kan jeg ikke vurdere<br><b>n</b> |
|------------------|---------------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
|                  |                                       | Nej, slet ikke<br>%  | Nej, kun i mindre grad<br>% | Ja, i nogen grad<br>% | Ja, i høj grad<br>% |                             |                                      |
| Alle             |                                       | 64   | 25                          | 10                    | 1                   | 228                         | 17                                   |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 80   | 10                          | 10                    | 0                   | 10                          | 1                                    |
|                  | <b>20-39</b>                          | 57   | 29                          | 14                    | 0                   | 21                          | 6                                    |
|                  | <b>40-59</b>                          | 59   | 28                          | 12                    | 1                   | 102                         | 5                                    |
|                  | <b>60-79</b>                          | 67   | 24                          | 8                     | 0                   | 86                          | 5                                    |
|                  | <b>80-</b>                            | 78   | 11                          | 0                     | 11                  | 9                           | 0                                    |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 66   | 28                          | 6                     | 1                   | 116                         | 6                                    |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 62   | 23                          | 14                    | 1                   | 112                         | 11                                   |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 63   | 26                          | 10                    | 1                   | 202                         | 16                                   |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 62   | 23                          | 15                    | 0                   | 13                          | 1                                    |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 63   | 26                          | 10                    | 1                   | 219                         | 16                                   |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 50   | 17                          | 33                    | 0                   | 6                           | 1                                    |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 78   | 17                          | 4                     | 0                   | 23                          | 1                                    |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 80   | 16                          | 3                     | 2                   | 64                          | 3                                    |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 49   | 30                          | 19                    | 2                   | 53                          | 9                                    |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 42   | 45                          | 12                    | 0                   | 33                          | 0                                    |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 60   | 30                          | 10                    | 0                   | 20                          | 4                                    |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 69   | 20                          | 11                    | 0                   | 35                          | 0                                    |

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             |                                       | 15   | 73   | 9       | 3                | 134             | 56                       | 61                                |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 25   | 50   | 25      | 0                | 8               | 1                        | 2                                 |
|                  | <b>20-39</b>                          | 31   | 69   | 0       | 0                | 13              | 8                        | 7                                 |
|                  | <b>40-59</b>                          | 8  | 80   | 8       | 3                | 61              | 17                       | 31                                |
|                  | <b>60-79</b>                          | 18   | 67   | 10      | 4                | 49              | 27                       | 17                                |
|                  | <b>80-</b>                            | 0  | 100  | 0       | 0                | 3               | 3                        | 4                                 |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 17   | 70   | 9       | 5                | 66              | 26                       | 32                                |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 13   | 76   | 9       | 1                | 68              | 30                       | 29                                |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 15   | 73   | 9       | 3                | 120             | 48                       | 54                                |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 13   | 75   | 13      | 0                | 8               | 4                        | 3                                 |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 15   | 73   | 9       | 3                | 128             | 54                       | 57                                |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 20   | 80   | 0       | 0                | 5               | 0                        | 3                                 |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 27   | 73   | 0       | 0                | 11              | 7                        | 5                                 |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 19   | 61   | 13      | 6                | 31              | 15                       | 23                                |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 17   | 80   | 0       | 3                | 35              | 15                       | 14                                |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 8  | 75   | 13      | 4                | 24              | 6                        | 4                                 |
|                  | <b>Sklerose Ambulatorium, Viborg</b>  | 14   | 86   | 0       | 0                | 14              | 3                        | 8                                 |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 5  | 68   | 26      | 0                | 19              | 10                       | 7                                 |

**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   |                                       | 47        | 53         | 247                    |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 36        | 64         | 11                     |
|  | <b>20-39</b>                          | 52        | 48         | 27                     |
|  | <b>40-59</b>                          | 57        | 43         | 107                    |
|  | <b>60-79</b>                          | 37        | 63         | 95                     |
|  | <b>80-</b>                            | 29        | 71         | 7                      |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 46        | 54         | 124                    |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 48        | 52         | 123                    |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 50        | 50         | 215                    |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 24        | 76         | 17                     |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 47        | 53         | 236                    |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 57        | 43         | 7                      |
| Afsnit   | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 26        | 74         | 27                     |
|  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 52        | 48         | 66                     |
|  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 52        | 48         | 63                     |
|  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 45        | 55         | 31                     |
|  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 44        | 56         | 25                     |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 49        | 51         | 35                     |

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             |                                       | 20  | 72         | 6             | 3                      | 109                    | 1                         |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | -   | -          | -             | -                      | 4                      | 0                         |
|                  | <b>20-39</b>                          | 29  | 57         | 7             | 7                      | 14                     | 0                         |
|                  | <b>40-59</b>                          | 21  | 74         | 3             | 2                      | 58                     | 1                         |
|                  | <b>60-79</b>                          | 19  | 71         | 6             | 3                      | 31                     | 0                         |
|                  | <b>80-</b>                            | -   | -          | -             | -                      | 2                      | 0                         |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 14  | 77         | 9             | 0                      | 56                     | 0                         |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 26  | 66         | 2             | 6                      | 53                     | 1                         |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 21  | 71         | 5             | 3                      | 100                    | 1                         |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | -   | -          | -             | -                      | 4                      | 0                         |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 19  | 72         | 6             | 3                      | 104                    | 1                         |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | -   | -          | -             | -                      | 4                      | 0                         |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 14  | 71         | 0             | 14                     | 7                      | 0                         |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 21  | 74         | 6             | 0                      | 34                     | 0                         |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 23  | 67         | 3             | 7                      | 30                     | 1                         |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 17  | 67         | 17            | 0                      | 12                     | 0                         |
|                  | <b>Sklerose Ambulatorium, Viborg</b>  | 18  | 82         | 0             | 0                      | 11                     | 0                         |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 20  | 73         | 7             | 0                      | 15                     | 0                         |



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

|                  |                                       | Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? |          |             |                      | Antal patienter<br>n |
|------------------|---------------------------------------|---|----------|-------------|----------------------|----------------------|
|                  |                                       | Virkelig god<br>%   | God<br>% | Dårlig<br>% | Virkelig dårlig<br>% |                      |
| Alle             |                                       | 31  | 63       | 5           | 1                    | 245                  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 27  | 73       | 0           | 0                    | 11                   |
|                  | <b>20-39</b>                          | 33  | 59       | 7           | 0                    | 27                   |
|                  | <b>40-59</b>                          | 37  | 58       | 4           | 1                    | 103                  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 24  | 67       | 7           | 1                    | 95                   |
|                  | <b>80-</b>                            | 33  | 67       | 0           | 0                    | 9                    |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 30  | 64       | 6           | 0                    | 120                  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 32  | 62       | 5           | 2                    | 125                  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 32  | 63       | 4           | 1                    | 213                  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 24  | 71       | 6           | 0                    | 17                   |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 31  | 64       | 4           | 1                    | 233                  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 38  | 50       | 13          | 0                    | 8                    |
| Afsnit           | <b>Hukommelseskliniken</b>            | 42  | 50       | 8           | 0                    | 26                   |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 31  | 68       | 2           | 0                    | 62                   |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 20  | 72       | 5           | 3                    | 64                   |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 18  | 64       | 18          | 0                    | 33                   |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 50  | 50       | 0           | 0                    | 24                   |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 42  | 56       | 3           | 0                    | 36                   |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? |                                       |            |      |       |             |                 |
|--|---------------------------------------|------------|------|-------|-------------|-----------------|
|  |                                       | Meget tryk | Tryk | Utryk | Meget utryk | Antal patienter |
|  |                                       | %          | %    | %     | %           | n               |
| Alle   |                                       | 30         | 62   | 6     | 2           | 256             |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 27         | 64   | 9     | 0           | 11              |
|  | <b>20-39</b>                          | 43         | 54   | 4     | 0           | 28              |
|  | <b>40-59</b>                          | 33         | 61   | 5     | 1           | 110             |
|  | <b>60-79</b>                          | 26         | 64   | 7     | 3           | 97              |
|  | <b>80-</b>                            | 20         | 80   | 0     | 0           | 10              |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 28         | 66   | 4     | 2           | 128             |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 33         | 58   | 8     | 2           | 128             |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 32         | 60   | 6     | 2           | 223             |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 17         | 78   | 6     | 0           | 18              |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 31         | 62   | 5     | 2           | 245             |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 38         | 38   | 25    | 0           | 8               |
| Afsnit   | <b>Hukommelseskliniken</b>            | 33         | 67   | 0     | 0           | 27              |
|  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 41         | 57   | 1     | 0           | 68              |
|  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 21         | 64   | 11    | 5           | 66              |
|  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 12         | 74   | 12    | 3           | 34              |
|  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 40         | 60   | 0     | 0           | 25              |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 36         | 56   | 8     | 0           | 36              |

**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             |                                       | 21   | 71          | 2              | 6                       | 48                     | 16                              | 191                         |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 33   | 67          | 0              | 0                       | 3                      | 0                               | 8                           |
|                  | <b>20-39</b>                          | 60   | 40          | 0              | 0                       | 5                      | 0                               | 23                          |
|                  | <b>40-59</b>                          | 13   | 80          | 0              | 7                       | 15                     | 4                               | 91                          |
|                  | <b>60-79</b>                          | 14   | 71          | 5              | 10                      | 21                     | 11                              | 64                          |
|                  | <b>80-</b>                            | 25   | 75          | 0              | 0                       | 4                      | 1                               | 5                           |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 26   | 59          | 4              | 11                      | 27                     | 9                               | 91                          |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 14   | 86          | 0              | 0                       | 21                     | 7                               | 100                         |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 21   | 70          | 3              | 6                       | 33                     | 12                              | 177                         |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 25   | 75          | 0              | 0                       | 8                      | 2                               | 7                           |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 20   | 70          | 2              | 7                       | 44                     | 14                              | 184                         |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 25   | 75          | 0              | 0                       | 4                      | 0                               | 4                           |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 27   | 73          | 0              | 0                       | 11                     | 1                               | 14                          |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 13   | 75          | 0              | 13                      | 8                      | 4                               | 56                          |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 13   | 80          | 7              | 0                       | 15                     | 4                               | 46                          |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 0  | 75          | 0              | 25                      | 4                      | 3                               | 28                          |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 67   | 33          | 0              | 0                       | 3                      | 2                               | 20                          |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 29   | 57          | 0              | 14                      | 7                      | 2                               | 27                          |

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                  |                                       | <b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b> |      |         |                  |                 |                          |  |
|------------------|---------------------------------------|--|------|---------|------------------|-----------------|--------------------------|--|
|                  |                                       | Virkelig godt  | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere |  |
|                  |                                       | %  | %    | %       | %                | n               | n                        |  |
| Alle             |                                       | 21   | 62   | 15      | 2                | 128             | 132                      |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 25   | 50   | 25      | 0                | 4               | 7                        |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | 31   | 46   | 23      | 0                | 13              | 15                       |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 20   | 64   | 11      | 5                | 56              | 56                       |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 20   | 63   | 18      | 0                | 51              | 48                       |  |
|                  | <b>80-</b>                            | 25   | 75   | 0       | 0                | 4               | 6                        |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 24   | 58   | 19      | 0                | 59              | 70                       |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 19   | 65   | 12      | 4                | 69              | 62                       |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 21   | 61   | 15      | 3                | 108             | 118                      |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 10   | 70   | 20      | 0                | 10              | 8                        |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 21   | 62   | 15      | 3                | 120             | 127                      |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 33   | 50   | 17      | 0                | 6               | 2                        |  |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 23   | 62   | 15      | 0                | 13              | 14                       |  |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 31   | 55   | 14      | 0                | 29              | 39                       |  |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 16   | 71   | 11      | 3                | 38              | 30                       |  |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 31   | 31   | 25      | 13               | 16              | 19                       |  |
|                  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 15   | 85   | 0       | 0                | 13              | 12                       |  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 11   | 63   | 26      | 0                | 19              | 18                       |  |

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

|                  |                                       | <b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</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>Antal patienter</b> | <b>Ikke aktuelt for mig</b> |
|                  |                                       | <b>%</b>  | <b>%</b>                      | <b>%</b>                | <b>%</b>              | <b>n</b>               | <b>n</b>                    |
| Alle             |                                       | 54  | 21                            | 18                      | 8                     | 196                    | 63                          |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 43  | 29                            | 29                      | 0                     | 7                      | 4                           |
|                  | <b>20-39</b>                          | 50  | 35                            | 15                      | 0                     | 20                     | 8                           |
|                  | <b>40-59</b>                          | 56  | 17                            | 18                      | 9                     | 88                     | 25                          |
|                  | <b>60-79</b>                          | 55  | 19                            | 16                      | 9                     | 74                     | 23                          |
|                  | <b>80-</b>                            | 29  | 43                            | 29                      | 0                     | 7                      | 3                           |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 55  | 18                            | 17                      | 9                     | 103                    | 25                          |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 52  | 24                            | 18                      | 6                     | 93                     | 38                          |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 52  | 22                            | 18                      | 8                     | 170                    | 55                          |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 62  | 15                            | 15                      | 8                     | 13                     | 5                           |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 54  | 22                            | 16                      | 7                     | 189                    | 58                          |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 20  | 0                             | 60                      | 20                    | 5                      | 3                           |
| Afsnit           | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 68  | 16                            | 11                      | 5                     | 19                     | 8                           |
|                  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 60  | 17                            | 17                      | 6                     | 48                     | 21                          |
|                  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 55  | 20                            | 15                      | 11                    | 55                     | 13                          |
|                  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 29  | 21                            | 42                      | 8                     | 24                     | 10                          |
|                  | <b>Sklerose Ambulatorium, Viborg</b>  | 52  | 30                            | 13                      | 4                     | 23                     | 2                           |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 52  | 26                            | 15                      | 7                     | 27                     | 9                           |

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| <b>Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</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   |                                       | 67                    | 28                      | 3                             | 2                     | 229                    | 29                              |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 71                    | 29                      | 0                             | 0                     | 7                      | 4                               |
|  | <b>20-39</b>                          | 68                    | 24                      | 8                             | 0                     | 25                     | 3                               |
|  | <b>40-59</b>                          | 68                    | 26                      | 3                             | 3                     | 107                    | 5                               |
|  | <b>60-79</b>                          | 65                    | 30                      | 4                             | 1                     | 81                     | 16                              |
|  | <b>80-</b>                            | 56                    | 44                      | 0                             | 0                     | 9                      | 1                               |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 67                    | 27                      | 5                             | 2                     | 108                    | 19                              |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 67                    | 29                      | 2                             | 2                     | 121                    | 10                              |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 68                    | 27                      | 3                             | 2                     | 203                    | 23                              |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 57                    | 43                      | 0                             | 0                     | 14                     | 3                               |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 68                    | 27                      | 3                             | 2                     | 219                    | 28                              |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 50                    | 38                      | 13                            | 0                     | 8                      | 0                               |
| Afsnit   | <b>Hukommelsesklinikken</b>           | 62                    | 31                      | 8                             | 0                     | 26                     | 2                               |
|  | <b>Neurofysiologisk Ambulatorium</b>  | 78                    | 19                      | 3                             | 0                     | 59                     | 11                              |
|  | <b>Neurologisk Ambulatorium</b>       | 57                    | 38                      | 3                             | 2                     | 58                     | 6                               |
|  | <b>Neurologisk Dagambulatorium</b>    | 47                    | 40                      | 7                             | 7                     | 30                     | 4                               |
|  | <b>Skelerose Ambulatorium, Viborg</b> | 80                    | 20                      | 0                             | 0                     | 25                     | 0                               |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 77                    | 19                      | 0                             | 3                     | 31                     | 6                               |





## 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.

**Hukommelsesklinikken**



**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         | De har hjulpet mig alt, de kunne.  | Virkelig godt                     |
|  | 4         | Tager altid hånd om den enkelte patient, og det er meget godt og trygt.  | Virkelig godt                     |
|  | 7         | Der kunne godt indrettes særskilt venterum. Patienterne venter i dertil indrettet afdeling på gang, hvor alle kommer og går. Dejligt at der står kaffe/te med videre til fri afbenyttelse for patienterne. | Virkelig godt                     |
|  | 8         | Jeg mener ikke, klinikken har noget af have deres konkrete vurdering i. Jeg er skuffet over klinik-<br>kens formåen. Jeg føler, at de derfor har valgt den billigste løsning.                              | Dårligt                           |




## Hukommelsesklinikken

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

|   | ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|---|----|---|----------------------------|
|  | 2  | Det går rigtig fint.                              | Virkelig godt              |
|  | 9  | Min mand ventede i 13 måneder inden første besøg. | Godt                       |

## Hukommelsesklinikken

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

|   | ID | Kommentar |
|---|----|-----------|
|  | 4  | Altid OK. |

**Patientens samlede indtryk**  
Virkelig godt





## Hukommelsesklinikken

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

| ID  | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|-----|---|----------------------------|
| ✎ 1 | Vi blev gjort opmærksom på pjecen i reolen, og den har jeg læst.  | Virkelig godt              |
| ✎ 2 | De gør det rigtig fint.   | Virkelig godt              |
| ✎ 3 | Den utroligt dårligt trykte oplysningsseddel i forbindelse med lumbalpunktur var svært læselig, og fortalte, at der kunne forekomme forbigående hovedpine (jeg regnede med 2-3 timer). Den varede i 4 døgn, og det fremgik ikke af oplysningerne. Jeg håber sedlen er blevet mere læsbar og i overensstemmelse med virkeligheden. | Virkelig godt              |
| ✎ 6 |   | Virkelig godt              |
| ✎ 7 | Der går for lang tid fra første samtale med psykiater i vinteren, til der kan påbegyndes egentlig samtaleterapi i sommeren (hukommelsesklinikken).  | Virkelig godt              |

## Hukommelsesklinikken

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 2         | Det gik fint alt i alt.  | Virkelig godt                     |
|  | 5         | Kontakter min læge gennem sygeplejerske på mail, får svar fra min læge pr. brev.   | Godt                              |
|  | 6         | Det giver stor grad af tryghed, at jeg ved, jeg med passende tidsinterval konsulterer ambulatoriet mht. videre behandling, og plus dette at få talt om "tunge" ting = med bedre livskvalitet.                          | Virkelig godt                     |
|  | 7         | Jeg har flere gange haft telefonisk kontakt til personalet i hukommelsesklinikken, bl.a. om den medicin jeg får. Denne form for kontakt er udmærket. Personalet er utrolig kompetente, rare og tillidsfulde mennesker. | Virkelig godt                     |

## Neurofysiologisk 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 |
|----|---|----------------------------|
| 2  | Da jeg mødte op uden at have en tid, blev jeg alligevel taget godt imod og kom desuden ind at snakke med en læge.   | Godt                       |
| 4  | Jeg har altid følt mig godt behandlet.  | Godt                       |
| 6  | Blev ved behandlingen gjort opmærksom på, at der var én fast kontaktperson.   | Godt                       |
| 7  | DÅRLIGT, at der gik et år fra henvisning fra min læge til behandling blev påbegyndt.  | Godt                       |
| 8  | En bedre koordination kunne måske reducere antallet af besøg i forbindelse med undersøgelse og den efterfølgende orientering om behandling. Jeg følte mig godt tilpas med den behandling, jeg fik af personalet såvel ved modtagelsen som under orientering og behandling.  | Godt                       |
| 10 | Afdelingen kan vel altid blive bedre, men jeg er alt tilfreds.  | Virkelig godt              |
| 11 | Der er INTET venteværelse. Man sidder på gangen og føler sig MEGET i vejen og til ulemilighed. Personalet og specielt sygeplejersken er meget venlige og forstående.  | Godt                       |
| 13 | Bedre venteforhold. Undersøgeren fortalte hele tiden om, hvad hun gjorde. Det var helt tydeligt, at det var en del af uddannelsen, at man skal det. Det var ok.   | Intet svar                 |
| 15 | Da jeg sidst var i ambulatoriet og en snarlig udenlandsrejse var forude, gav sygeplejersken mig noget, jeg kunne lyne på slangen, og som jeg kunne bruge om vinteren for at modvirke kondens. Flot, at de tænker, det skal hun prøve. Så alt i alt, er jeg utrolig tilfreds med Viborg Neurofysiologisk afdeling. | Virkelig godt              |
| 16 | For langt forløb. Sygehuset - afdelingen: et venligt goddag, eventuelt. Et venligt smil, når man møder nogen på gangen eller som ventende. Det ville efter min mening give sygehuset en bedre omtale og større patienttilfredshed - husk patienten er jeres KUNDER.   | Godt                       |
| 18 | Få nogle LEAN-specialister ind til at tilrettelægge arbejdsgange, der giver kortere patientforløb og større arbejdsglæde.   | Godt                       |
| 19 | Meget imødekomende personale, der vidste hvad de skulle. Jeg var utryk ved stød og de hjalp mig til at tage det okay.   | Virkelig godt              |
| 20 | Stor imødekommenhed i forbindelse med fremrykning af tid hos specialist. Hurtig og professionel hjælp.  | Godt                       |
| 22 | Altid smilende personale. Jeg bliver "hørt", føler sig ikke som et "nummer". Har det indtryk at "alle" har sat sig ind i det, der lige angår mig. Buket til alle.   | Virkelig godt              |

## Neurofysiologisk Ambulatorium

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

| ID | Kommentar  | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 3  | Jeg kan kun sige godt om modtagelsen. Det gik meget godt med indstillingen af maskinen.  | Virkelig godt              |
| 4  | Den var god - jeg blev informeret om, hvad jeg skulle.   | Godt                       |
| 6  | Der er ikke blevet nævnt eller talt om evt. ventetid. Besked pr. brev med tidspunkt og dato.   | Godt                       |
| 9  | Årsagen til ventetiden var, at der opstod forsinkelse af rensningen af instrumenter.   | Godt                       |
| 10 | Meget fint. Personalet er meget dygtige og flinke.   | Virkelig godt              |
| 13 | Jeg var der i god tid, derfor var der lidt ventetid i det mest triste venteområde, jeg har oplevet. Bare en lang trist gang. Jeg har kun været på afdelingen den ene gang.   | Intet svar                 |
| 14 | Parkering: Ikke nemt at finde tomme pladser.   | Godt                       |
| 15 | Ved mit første besøg/henvisning for nogle år siden, skete der en fejl, så ventetiden blev til 24 måneder. Blev derefter henvist til Ålborg - men kom alligevel til at vente i 16 måneder. Er nu igen tilknyttet Viborg, idet de er rigtig dygtige med hensyn til min sygdom. | Virkelig godt              |
| 16 | Blev undersøgt af en læge, hvorefter sygehuset laver nøjagtigt de samme undersøgelser med deraf meget forlængelse af tid fra opstart til konklusion. Her kunne sundhedsvæsenet virkelig spare??  | Godt                       |
| 19 | Det var ikke decideret et venteværelse, bare en gang på afdelingen - måske godt med lidt at drikke og spise - frugt el.lign.?  | Virkelig godt              |
| 21 | Der var ingen venteværelse, jeg sad på gangen på afdelingen, da undersøgelsen var kl. 16.30.   | Godt                       |
| 24 | Der er ikke noget venteværelse på ambulatoriet i Viborg. Der er nogle stole og et bord på gangen. Men det er jo ligegyldigt, når ventetiden er kort.   | Godt                       |
| 25 | Få et venteværelse i stedet for, at patienterne skal sidde på gangen.  | Virkelig godt              |

**Neurofysiologisk Ambulatorium**

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>                       | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 9         | Forsinket pga. rensning af instrument. | Godt                              |
|  | 22        | Optager til søvn virkede ikke.         | Virkelig godt                     |

## Neurofysiologisk Ambulatorium

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

| ID | Kommentar  | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1  | Lungeambulatoriet i Skive fungerer rigtig godt og god kommunikation både med sygeplejersker og læger. Man føler virkelig, at de tager hånd om en. Jeg har været på neurologisk ambulatorium i Viborg for at få en maskine, jeg skulle sove med om natten. Jeg fik en fin instruktion. Afleverede det næste dag og en sygeplejerske tog imod og skulle se på skærmen, hvordan det så ud. Jeg blev ikke godt informeret om det, jeg spurgte om, og hun sagde, at når jeg kom til lægen, ville han sige, at jeg bare skulle tabe mig. Jeg kan bare ikke forstå, at en læge ikke kan kigge på det næste dag, men man skal vente længe med at få svar på resultatet. Det må da være et spørgsmål om tilrettelæggelse. | Godt                       |
| 7  | Startede undersøgelsen i en afdeling og henvist til neurologisk afdeling. Der gik et par måneder, inden undersøgelsen kunne fortsætte.   | Godt                       |
| 8  | Jeg finder den første undersøgelse (overnatning på sygehuset) med apparatur overflødig, da jeg efterfølgende blev indkaldt for derefter at få udleveret udstyr til anvendelse i hjemmet. Jeg finder det overflødigt at blive indkaldt til orientering om resultat/tilbud for derefter endnu en gang at skulle tage turen fra hjemmet til sygehuset og tilbage igen for at få udleveret det apparatur, der stilles til rådighed.  | Godt                       |
| 10 | Det gav mig ingen problemer!   | Virkelig godt              |
| 12 | Der ville kunne spares ressourcer såfremt, at de supplerende undersøgelser kunne foretages på én gang (i stedet for tre besøg).  | Godt                       |
| 13 | Jeg skulle, nogle år efter en operation, have en efterundersøgelse, men undersøgeren vidste ikke, hvorfor jeg skulle have det gjort, eller hvad der lå til grund for, at det skulle gøres. Det er jo ikke nødvendigvis denne afdelings fejl, men jeg kan huske, at det virkede underligt, at det bare blev gjort, uden at man på stedet vidste hvorfor. Da jeg selv fortalte hvorfor og lidt om, hvad der var gået forud, var det tydeligt, at undersøgeren ikke anede, hvad jeg talte om, og ikke kendte til at sådan en operation overhovedet kunne finde sted.  | Intet svar                 |
| 18 | Jeg skal understrege, at jeg har kun mødt venlig og kompetent behandling hele vejen igennem, men syv måneder fra henvisning og diagnose til behandling af en lidelse, som væsentligt forringer min livskvalitet og arbejdsevne, og hvor jeg er i kontakt med "systemet" i sammenlagt én time - det er hinsides enhver anstændighed! Og jeg har ondt af de dygtige, hårdtarbejdende mennesker, som skal fungere i og forsvare et så latterligt sammenskruet system.   | Godt                       |
| 24 | På grund af sygdom blandt personalet ved første besøg, var det ikke min kontaktperson, der tog imod første gang. Alligevel fik jeg en klar fornemmelse af, hvem min kontaktperson er. Så det var flot formidlet.   | Godt                       |



## Neurofysiologisk Ambulatorium



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

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 5  | Jeg synes, der er alt for lang tid mellem første undersøgelse og til næste - februar til maj og igen til juni. Alt for lang tid og jeg er blevet bange.   | Godt                       |
| 6  | Hurtig tid til undersøgelse efter henvendelse fra min læge. Lange ventetider mellem undersøgelserne. Den første 6-7 uger. Den næste ti uger og igen fire uger inden selve behandlingen. For lang tid mellem undersøgelserne.  | Godt                       |
| 9  | Det sidste besøg var tilfredsstillende. Jeg var indlagt mange gange og oplevede meget ofte, at jeg blot var et nummer i rækken. Alt for stort sygehus som ikke styres rigtigt.  | Godt                       |
| 13 | Jeg fik en standardskrivelse om undersøgelser på den afdeling og opfattede den netop som standard, ikke specielt til det, jeg skulle. Faktisk var det først, da jeg fik spørgeskemaet, at det gik op for mig, at det også hed noget med hukommelsesklinik, det mener jeg ikke at have set i det tilsendte materiale. Eller også husker jeg det ikke, fordi det ikke var det, jeg skulle. Det er ærgerligt, at det ikke er ortopædkirurgisk ambulatorium, hvor jeg har været mange gange, jeg blev spurgt om, men et sted hvor jeg kun har været en enkelt gang. | Intet svar                 |
| 17 | Svar/information via børneambulatoriet.   | Godt                       |
| 19 | Særdeles kompetente piger.  | Virkelig godt              |
| 23 | Kan ikke vurdere, om det er godt eller dårligt med kommunikationen til egen læge, da der ikke er kommet svar endnu!   | 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  | Alt i alt har mine besøg været udmærkede. Personalet gjorde, hvad de skulle, men bestemt ikke mere end det. Se på hvordan de gør på børneafdelingen og gør som dem, der har jeg altid følt mig i meget gode hænder.   | Godt                       |
| 3  | Har altid fået besked om, at hvis du har problemer eller spørgsmål, så RING til os (tak).   | Godt                       |
| 4  | Ambulatoriet er OK.   | Virkelig godt              |
| 5  | Der skal dansktalende læger til. Det er et stort minus, at de ellers dygtige udenlandske læger, vi har, ikke er bedre til dansk.  | Dårligt                    |
| 6  | Jeg synes Thisted er dårligt. De har behandlet mig dårligt en gang. Viborg og Skive sygehus er jeg godt tilfreds med.   | Virkelig godt              |
| 7  | Særligt godt har været én bestemt sygeplejerske, da hun har været der 100 % for både mig som patient og for mine pårørende. Vi har altid været velkomne til at kontakte hende, hvis vi havde noget, vi var i tvivl om eller spørgsmål, og hun ville finde et svar.  | Godt                       |
| 9  | Det ville være godt, hvis ambulatoriet havde et venteværelset i stedet for at sidde på en lang række på gangen, og mange gange kommer man til at sidde langt fra hinanden og kan slet ikke tale sammen. Det er også ubehageligt med personalet, der går frem og tilbage hele tiden lige foran de ventende. Vi savner også parkeringspladser - især når man har en dårligt gående patient. | Godt                       |
| 11 | Venligt personale. Imødekommende.   | Godt                       |
| 12 | Jeg var glad for, at jeg fik mulighed for en snak om de efterfølgende ting, der er dukket op efter min indlæggelse. Lægen ved samtaler virkede dog ikke forberedt og nærmest lidt "arrogant".   | Dårligt                    |
| 14 | Det er i orden.   | Virkelig godt              |
| 19 | Super flot arbejde, jeg er fuldt ud tilfreds.   | Virkelig godt              |
| 21 | Give en ukorrekt journalføring.   | Dårligt                    |
| 24 | Lægen, jeg talte med, gav sig rigtig god tid til at besvare mine spørgsmål, og det var rigtig rart.   | Virkelig godt              |
| 25 | Gjorde det altid så godt som muligt, for at man skulle befinde sig godt.  | Godt                       |
| 26 | Lægerne kunne bruge mere tid på at forklare fremtidsudsigterne i forbindelse med resultat af hjernescanning. At tro, at man skal have resultatet af én ting, og så flyttes fokus til noget andet, og jeg fik et chok. Jeg har været meget ulykkelig siden. Min livskvalitet er røget, og jeg kan ikke se fremad.  | Intet svar                 |

-  27 At man ikke kom ind til så mange forskellige læger, når man var der. At der var en, der kendte én og ens journal, ville gøre mig lidt mere tryk. Godt
-  28 Behandlende mediciner helt ok. Medhjælpende sygeplejerske helt ok. Vejen til disse to er desværre brolagt med udtalt uduelighed! Intet svar


## Neurologisk Ambulatorium

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

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1  | Jeg ville blive glad, hvis der i venteværelset lå nogle spændende blade så som Elle, Costume og IN.   | Godt                       |
| 6  | Jeg er altid blevet godt modtaget de steder, hvor jeg har været. Personalerne har altid været flinke til at hjælpe mig.   | Virkelig godt              |
| 10 | På neurologisk er der ingen venteværelse, så sidder på gangen.  | Godt                       |
| 11 | Venteværelse på gangen. Ventede på stol.  | Godt                       |
| 12 | I forbindelse med min indlæggelse på neurologisk afdeling er der efterfølgende dukket en del uafklarede ting op. Jeg bad derfor om en ny samtale, og man imødekom dette.  | Dårligt                    |
| 16 | Er kommet i ambulatoriet i mange år, og har kun mødt søde og rare mennesker.  | Godt                       |
| 17 | På "ventegangen" er det meget svært for en handicappet med krykker, at slå stolesæderne ned og tage plads. Godt at der er væske at drikke.  | Godt                       |
| 19 | Jeg blev kaldt ind inden, jeg skulle til. Jeg syntes, det var en god oplevelse, virkelig flot.  | Virkelig godt              |
| 23 | Det var ikke et rum, hvor man var "alene", men midt ude på gangen, så man kunne se, hvad der skete. Godt med kaffe osv.   | Godt                       |
| 25 | Det er som regel OK.  | Godt                       |
| 28 | Man ankommer præcist, bliver sendt direkte til røntgen, og venter der i "100 år", tilbage til ambulatoriet for at opdage, at modtagelsen IKKE orienterer om, at man er sendt til røntgen, hvilket resulterer i at ambulatoriepersonalet er sure fordi de tror man er kommet for sent. | Intet svar                 |

**Neurologisk Ambulatorium**

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>           | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|----------------------------|-----------------------------------|
|  | 6         | I Thisted.                 | Virkelig godt                     |
|  | 10        | Forkert journal.           | Godt                              |
|  | 20        | Tiden fejlbooket to gange. | Dårligt                           |

## Neurologisk Ambulatorium

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

| ID | Kommentar  | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 2  | Den læge, der opererede mig, [NN], stor ros til ham. God orientering, vellykket operation, kemien passede også - humoren.  | Godt                       |
| 5  | Jeg var til samtale med en læge, som ikke forstod, hvad jeg sagde. Hun misforstod både information om mit medicinforbrug mm. Efterfølgende havde jeg kontaktet sygeplejersken på afdelingen for at få udredt eventuelle misforståelser. Det er synd for lægen og medvirker ikke til at give et godt billede af afdelingen. Selvom jeg er kommet ca. hvert andet/tredje år siden 1982, forventer man, at folk taler og forstår dansk, og at de kender/har sat sig ind i sagen.  | Dårligt                    |
| 8  | Når ældre mennesker, oven i købet med dårlige ører, bliver betjent af udenlandske læger, er det virkelig dårligt. Jeg har krydset flere punkter, ikke vurdere, netop af samme grund.   | Intet svar                 |
| 12 | Lægen virkede uforberedt til samtalen og skulle til at lede efter mange ting på skærmen for at kunne svare.  | Dårligt                    |
| 13 | Jeg er i dag voksen. De år hvor jeg var på børneafdelingen, har jeg kun positive erindringer om. Personalet var sjove og yderst venlige og gav en god fornemmelse. Senere har jeg så været til årlige undersøgelser, og der skulle der være to personer; lægen og min kontaktperson. Kontaktpersonen var der så yderst sjældent. Derudover skulle der en ung læge til at udskrive den korrekte medicin som nu gør, at jeg er blevet anfaldsfri. Det eneste negative ved det er, at jeg synes ikke, jeg er blevet sat godt nok ind i, hvad den nye medicin vil betyde. Hvis man skal være gravid skal man over på en anden medicin igen. Det ville være rart med en bedre information lige denne gang. Men det bedste er, at nu er jeg anfaldsfri :-) | Virkelig godt              |
| 18 | Efter NN overtog behandlingen, har behandlingen været i faste og gode rammer.  | Virkelig godt              |
| 25 | Jeg har aldrig haft noget at klage over.   | Godt                       |
| 27 | I den tid jeg har gået til kontrol, har det stort set været forskellige læger hver eneste gang, jeg har været der. Synes, det er meget frustrerende og ikke så trygt.  | Godt                       |

## Neurologisk Ambulatorium

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

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 14 | Søde og flinke.   | Virkelig godt              |
| 15 | Ja, for jeg kommer ikke til at arbejde igen.  | Godt                       |
| 19 | Jeg er blevet rigtig godt behandlet, flinkt og meget dygtigt personale.   | Virkelig godt              |
| 22 | Der bør skeles mere til, hvor meget en sygdomsdiagnose og medicinering hos et familiemedlem kan påvirke en hel familie. Vi har manglet, og mangler stadig, hjælp til at kunne fungere som familie som inden sygdommen indtraf, og få redskaber til, hvordan familien kan komme videre og fungere igen på trods af sygdommen. Der bruges megen energi fra personalets side på den sygdomsramte - meget på medicineringen - men ofte sidder pårørende, som også bliver bedt af personalet om at være observant på signaler hos den sygdomsramte med frustrationer og afmagt i, at skulle holde sammen på en familie. Her synes der at mangle forståelse (sig det højt) og dialog med den/de pårørende fra personalets side. Medicineringen er der meget fokus på, men de menneskelige konsekvenser og en families frustrationer er simpelthen et overset problem. Den dobbeltrolle en ægtefælle sættes i er meget problematisk. Ægtefællen skal holde øje med signaler hos den sygdomsramte og strukturere dagen for vedkommende - samtidig med at skulle fungere som ægtefælle i et ligeværdigt forhold. Denne problematik bør personalet være meget mere bevidste om. | Godt                       |
| 28 | Jeg har ondt af de mennesker, som ikke kan formulere sig overfor systemet! De har det svært.  | Intet svar                 |

## Neurologisk Dagambulatorium

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 |
|----|---|----------------------------|
| 3  | Det administrative system er ikke nutidigt. Kommunikationen til andre afdelinger/sygehuse er langsom, nogle gange går informationer helt tabt. Man skal selv være tovholder, og det er ikke, hvis man er meget syg, holdbart.   | Godt                       |
| 4  | Ved henvendelse til min kontaktperson, er der blevet lyttet og handlet. Ved mit besøg på afdelingen, har det været forskellige læger (tre styk), hvoraf de to har været ikke-danske, hvilket har gjort det sværere for mig at forstå, hvad der er sagt til mig omkring min situation. | Intet svar                 |
| 6  | Som om der mangler overblik over, om det er mave, noget jeg spiser eller... der er årsag til mine perioder med opkast, kvalme osv. Jeg er ikke blevet klogere, end jeg var for et år siden, da jeg blev henvist. Ærgerligt og dybt frustrerende.                                      | Godt                       |
| 9  | Ambulatoriet kunne højne sit engagement og sin faglige kunnen, så det i højere grad kom an på det enkelte menneske, diagnose og økonomi end det, der forekommer som ligegyldigt venstrehåndsarbejde.  | Virkelig dårligt           |
| 10 | Det var et godt forløb, det kunne ikke gøres bedre fra personalets side, men ventetiden inden indkaldelsen er lang. Samtalen efterfølgende kom hurtig.  | Virkelig godt              |
| 11 | Jeg er godt tilfreds med arbejdsgangen. Alle er meget behjælpelige og behagelige.   | Godt                       |
| 16 | Jeg ville gerne informeres mere om min sygdom og den medicin, de udskriver til mig.   | Dårligt                    |
| 18 | Det kunne være super, hvis man kunne have den samme læge. Jeg var der kun tre gange, men havde tre læger desværre. Men den første læge NN var super god.  | Intet svar                 |








## Neurologisk Dagambulatorium

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

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 5  | Jeg mødte til den aftalte tid. Blev indkaldt en time senere, hvor jeg fik beskeden: Lægen er ikke mødt. Der blev aftalt ny tid. Her forløb alt efter aftalen.   | Godt                       |
| 7  | "Venteværelset" = nogle stole på gangen, hvor døre går op og i hele tiden. Jeg sad med benene over kors, og måtte tage dem ned hver gang nogen gik forbi samt, jeg kunne sidde og høre, hvad de andre patienter talte med deres læger om. Det er ikke en optimal situation.                         | Godt                       |
| 9  | Det er mig stadig en gåde, hvorfor jeg skulle henvises til Viborg og undersøges af en turnuskandidat. Lægen, som blev rådspurgt, så jeg ikke. Jeg var af en speciallæge blevet henvist til klinikken i by NN, men herfra hørte jeg intet. Al kommunikation må være foregået mellem Viborg og by NN. | Virkelig dårligt           |
| 14 | Ved første besøg i ambulatoriet var ventetiden ca. 50 minutter. Var henne at spørge om vi var glemt, og det var vi rent faktisk. Ville gerne at der havde været en sygeplejerske med under hele samtalen. Havde lidt svært ved at forstå hvad lægen (var udlænding) sagde.                          | Godt                       |
| 15 | Det er lidt træls at sidde på gangen og vente. Men pladsen er ikke til andet.   | Virkelig godt              |
| 16 | Der står kun nogle hårde stole på gangen.   | Dårligt                    |

**Neurologisk Dagambulatorium**

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 1         | Blodprøver.  | Godt                              |
|  | 3         | Dobbelt henvisning.  | Godt                              |
|  | 6         | Fik aflyst tid uden at få en ny.   | Godt                              |
|  | 9         | Lægens orientering om røntgens åbningstid.   | Virkelig dårligt                  |
|  | 12        | Et enkelt besøg var ikke den bedste oplevelse. Forkert konklusion - dog rettet ved efterfølgende konsultation. | Godt                              |

## Neurologisk Dagambulatorium

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

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 2  | Jeg var indkaldt til undersøgelse flere gange, og det var aldrig den samme læge, som undersøgte mig, og hver gang var det lige som om, at det hele skulle starte forfra. En gang var det en læge fra udlandet, som jeg havde vanskeligt ved at forstå, og lægen forstod ikke mig for godt. Der skulle der have været en tolk til stede.   | Dårligt                    |
| 3  | Planlagt henvisning blev administrativt forsinket ca. 30 dage.  | Godt                       |
| 6  | Har ikke fået AFKLARET det, jeg blev henvist for, opkast/kvalme/maveproblemer, men blev videre henvist til neurolog for at vurdere om jeg har migræne. Dette VED jeg, at jeg har haft i mange år - men er det årsag til mine mange opkastture? Ikke afklaret! Er ikke blevet klogere!! Føler, at der mangler kommunikation mellem mavetarmafdelingen og neurologerne.   | Godt                       |
| 8  | Haft et langt forløb i ambulatoriet - uden resultater. Har savnet, at lægen drøftede mig med andre kompetente fagfolk.  | Godt                       |
| 9  | Den MR-scanning, der blev lavet af MR-scanner i Viborg for nogle år siden, kunne ambulatoriet ikke anerkende, og derfor lavede man en ny MR-scanning. Ved udredningen kunne den udredende læge NN vise patienten de to MR-scanninger, og hun kunne ikke påpege nogen forskel mellem dem. Nogle uger før foranstaltede ambulatoriet en undersøgelse af de forreste pulsårer i halsen, som ikke forsynede den skadede del af hjernen. Den viste da heller ikke noget - unødigt undersøgelse fagligt? - økonomisk? | Virkelig dårligt           |
| 12 | Jeg er glad for, at jeg selv fulgte op på forløbet og sørgede for at få tid på et privat ambulatorium til en undersøgelse, ellers var sagen trukket langt ud.   | Godt                       |
| 15 | Det har bare været planlagt og fuldført til punkt og prikke. Kun store roser herfra. Dog lidt lange ventelister fra de vidste, det ikke var noget livstruende. Ellers ingen lange ventelister :-)   | Virkelig godt              |
| 16 | Jeg ved ikke, hvem min kontaktperson er, og lægerne, som er forskellige hver gang, skriver medicin ud, som jeg ikke ved noget om.   | Dårligt                    |
| 17 | Det er tidskrævende, at lægen skal konsultere en anden læge, hver gang patienten stiller et spørgsmål. Min læge var åbenbart i praktik, og kunne ikke svare på mine spørgsmål uden at gå ud af undersøgelsesrummet og søge svar hos kollega.  | Godt                       |
| 18 | Jeg fik lavet en rygmarsprøve, men lægen kunne ikke ramme og måtte opgive efter flere gange, så der kom en anden, og han kunne. Så det var rigtig hårdt, og jeg fik en stivhed nede i lænden/ryggen, og det sagde jeg til dem efter 5-6 uger. Jeg troede, at det kunne have noget med det at gøre. Fordi jeg aldrig har haft problemer med min ryg. Men de ville ikke rigtig høre på mig; at de kunne have ramt noget i min ryg.  | Intet svar                 |







## Neurologisk Dagambulatorium

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





| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 6  | Selve besøgene i ambulatoriet var gode. Kompetente og dygtige folk, MEN mit samlede forløb på sygehuset var spild. Jeg er ikke blevet klogere på, hvad jeg fejler, og hvordan jeg tackler det, når jeg er syg. Blev oprindeligt henvist til anden afdeling for et år siden, men mangler i høj grad en afsluttende samtale med en, der har overblik over mit forløb. Føler, at der mangler en i systemet, der har det overordnede overblik og ansvar for mit forløb!!! | Godt                       |
| 9  | Undersøgelsen tog for lang tid og var unødigt. Man havde en diagnose, foretog en masse krum-spring og endte med den samme diagnose igen. Spild af tid og spild af regionens penge. Personalets engagement og faglige kunnen tvivlsom. Hvordan kan en læge NN rådgive læger NN om en patient uden nogensinde at møde patienten? Ville en læge NN nogensinde bruge samme metode? Hvad gør en tilkaldt (dygtig) læge NN fra en anden by i Viborg, når man har sin egen?  | Virkelig dårligt           |
| 11 | Første gang jeg skulle tale med en læge, kunne jeg næsten ikke forstå, hvad personen sagde, det var skuffende.  | Godt                       |
| 13 | De kunne i det mindste prøve at finde ud af, hvad jeg fejler, i stedet for at opgive.   | Virkelig dårligt           |
| 18 | Min første samtale var rigtig god, men derefter var det en ny læge, hver gang jeg skulle til samtale, og det var virkelig træls.  | Intet svar                 |

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**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 Ærlige og venlige med respekt for patienten og pårørende.   | Virkelig godt              |
|    | 2 Tager opgaverne seriøst på en behagelig måde.   | Virkelig godt              |
|    | 4 Jeg er særdeles tilfreds med hurtigheden af indkaldelsen fra hospitalet, men opfølgning efter ambulatoriebesøget er under al kritik. Fra test til samtale går der to måneder uden information. FOR DÅRLIGT.                                 | Godt                       |
|    | 6 Jeg synes, det fungerer godt.   | Virkelig godt              |
|    | 7 Neurologisk Viborg Sygehus. NN sygeplejerske er utrolig dygtig og velforberedt. Altid smilende og frisk. Altid den samme læge, så man er rolig og ikke forklare alt om igen. Næsten ingen ventetid, medmindre der er fejl eller noget akut. | Virkelig godt              |
|  | 8 De var flinke.  | Godt                       |

**Øvrige/Ikke placeret på 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 modtagelse i rolige og hyggelige omgivelser med venligt og dygtigt personale.   | Virkelig godt                     |
|  | 7         | Neologisk afdeling [i] Viborg. Venter på gangen, ikke meget plads til at folk/patienter kan gå forbi, når man sidder og venter.   | Virkelig godt                     |
|  | 9         | Jeg oplever, at der kan gå mere end 30 min. Der kunne godt være farve på væggene samt smukke billeder. Det ville være rart med stille, rolig musik.   | Virkelig godt                     |
|  | 10        | Jeg var oprindeligt blevet henvist til Aalborg Sygehus Syd og havde fået tilsendt en tid, som jeg imidlertid måtte sende afbud til. Herefter fik jeg af sekretæren i Aalborg at vide, at så bortfaldt ventetidsgarantien, og hun kunne ikke sige, hvornår jeg så kunne få en tid. Grundet skadens indflydelse på mit erhverv, bad jeg om at blive omvisiteret til Viborg Sygehus. Her var man meget imødekommende, og jeg fik oven i købet en afbudstid, fordi jeg kunne komme med kort varsel. | Virkelig godt                     |






**Øvrige/Ikke placeret på 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 |
|---|--|----------------------------|
|  | 7 På grund af manglende journal ventetid en ekstra time. | Virkelig godt              |

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit






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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>  | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 1         | Behageligt og værdigt!  | Virkelig godt                     |
|  | 3         | Jeg havde hos praktiserende gynækolog været igennem samme undersøgelse, som jeg blev indkaldt til på Viborg Sygehus.  | Godt                              |
|  | 7         | Efter de første besøg på neurologisk afdeling i Viborg fik jeg ny læge/neurolog og herefter den/de samme hver gang. Altid ordentlig og uddybende behandling og sygepleje af min sygdom. | Virkelig godt                     |
|  | 9         | Det er rart at have en fast person.   | Virkelig godt                     |
|  | 10        | Jeg synes, det var dejligt at komme til et sygehus, hvor der er gode parkeringsforhold, hvor personalet var venligt, og hvor der ikke var ventetid.                                     | Virkelig godt                     |







**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>  | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 1         | Lige godt hver gang!  | Virkelig godt                     |
|  | 2         |   | Virkelig godt                     |
|  | 5         | Negative svar vedrører kun sidste besøg.  | Intet svar                        |
|  | 7         | Altid velinformeret og rolig efter besøget, og hvis der er tvivl, kan jeg ringe og tale med NN, og så kan jeg være sikker på at få en god vejledning. Og er NN i tvivl, bliver tingene undersøgt til bunds. | Virkelig godt                     |
|  | 9         | Det er dejligt, at der bliver lyttet til en, hvis man har brug for at ringe.  | Virkelig godt                     |






### Skelerose Ambulatorium, Viborg

**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> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 3         | FANTASTISK GOD RÅDGIVNING. En god/dygtig empatisk sygeplejerske.   | Virkelig godt                     |
|  | 4         | Personalet er positive og smilende, der er en god stemning. Jeg kunne ønske mig, at den halvårige konsultation med lægen, var en samtale frem for gennemgang af afkrydsningsskema.   | Godt                              |
|  | 5         | Bliver mødt med venlighed.   | Godt                              |
|  | 7         | Det vigtigste er, at det er de samme personer, patienten kommer til (læge, sygeplejerske og lign.), da det skaber tryghed. Man skal ikke hele sin "livshistorie" igennem hver gang, man kommer til kontrol, hvis dette bliver opfyldt.-) | Godt                              |



## Sklerose Ambulatorium, Viborg

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         | Indretningen af venteværelset kan ikke besvares, da der på Viborg Sygehus intet venteværelse er. Vi sidder på gangen. | Godt                              |
|  | 2         | Venteværelset er blot siddepladser langs væggen på gangen.  | Virkelig godt                     |
|  | 3         | Utrolig sød, kompetent og omsorgsfuld sygeplejerske.  | Virkelig godt                     |
|  | 5         | I Viborg venter man på en "gang" - oftest sammen med andre handicappede "ventende" med pårørende.                     | Godt                              |
|  | 6         | Venteværelset er gangen med meget trafik.   | Godt                              |

## Skelerose Ambulatorium, Viborg

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

|   |           |   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>  |                                   |
|   | 1         | Da jeg har skiftende læger ved mine kontroller, oplever jeg desværre, at de ikke har sat sig ind i min journal, når jeg kommer til kontrol. Det er trods alt første gang, de skal se/undersøge mig. | Godt                              |
|  | 5         | Jeg har haft "problemer med at fastholde" de forskellige symptomer fra hinanden. Da smerterne fra hoftebruddet fylder meget, frustreres jeg i samarbejdet.  | Godt                              |



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.