

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurokirurgisk Afdeling NK
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	220
Afdelingens svarprocent:	55%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

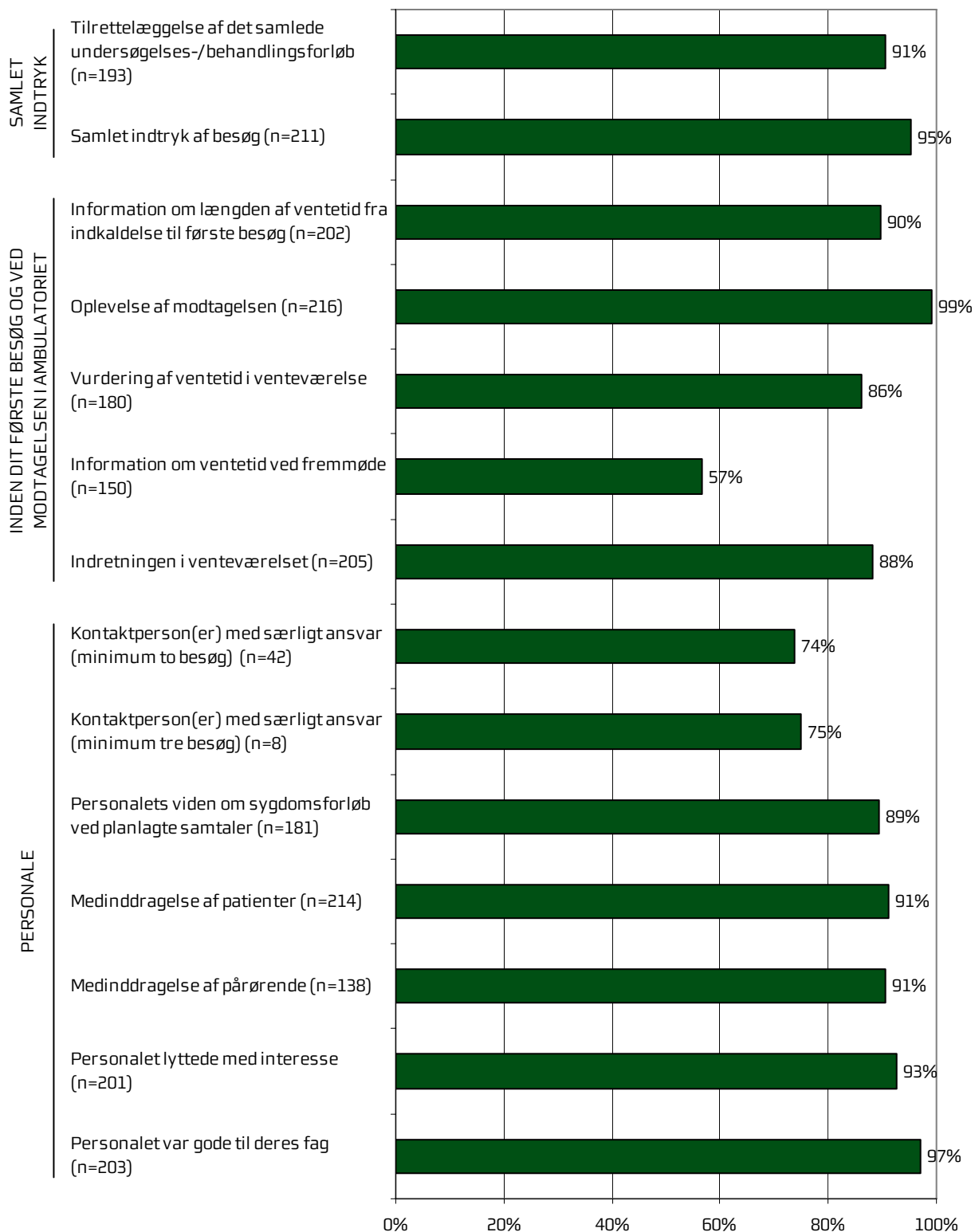
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

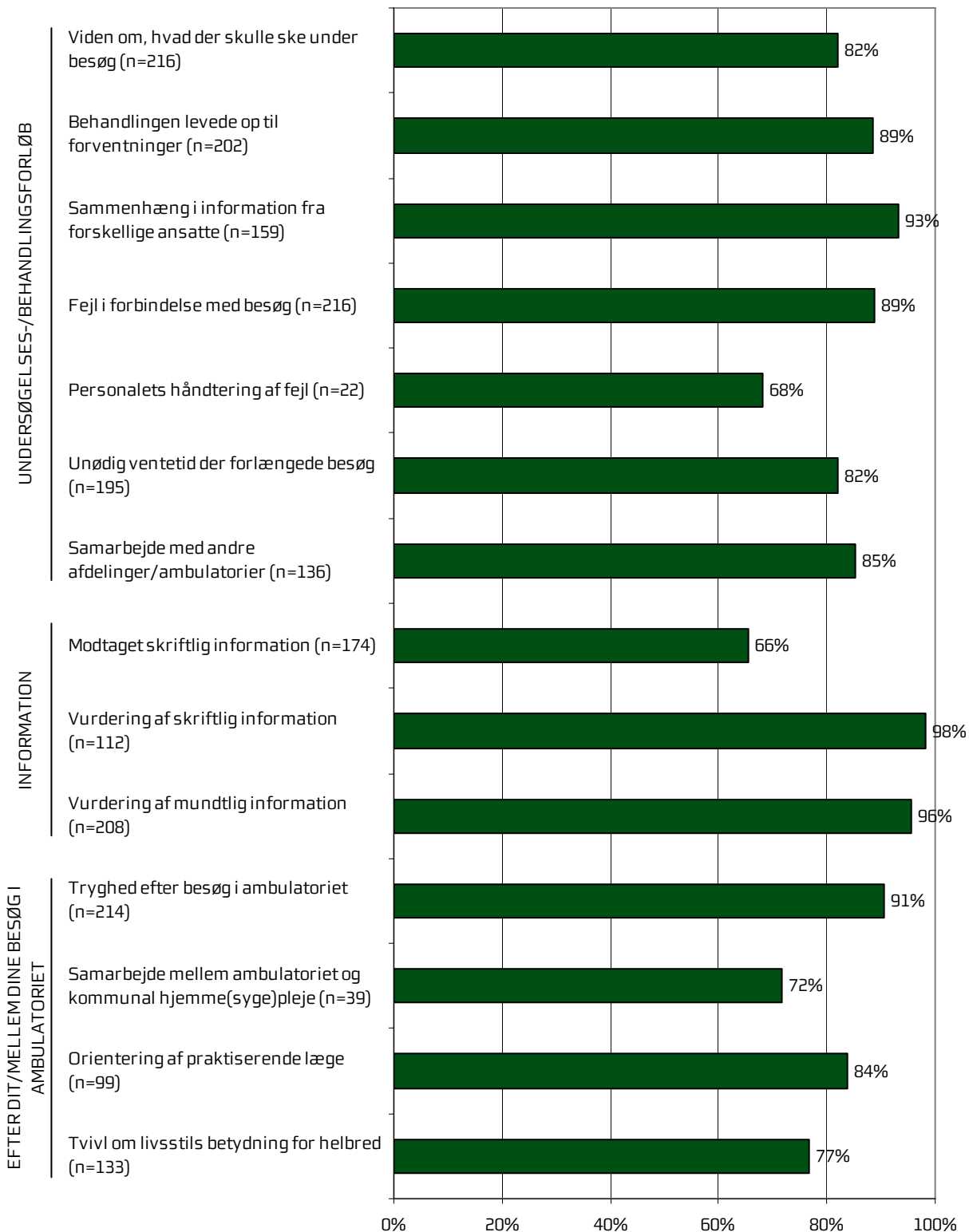
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Neurokirurgisk Afdeling NK

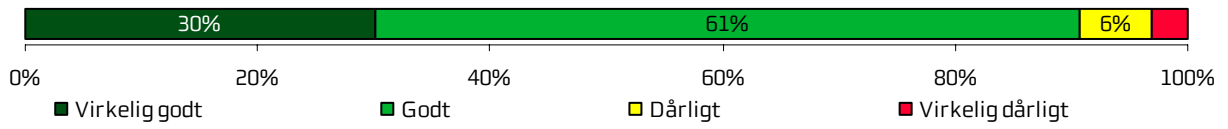
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

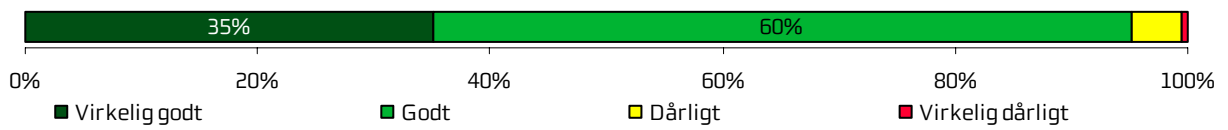
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=193)



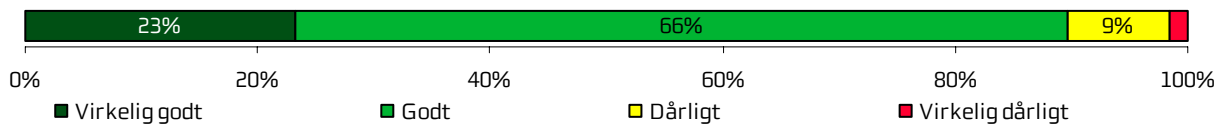
Samlet indtryk af besøg (n=211)



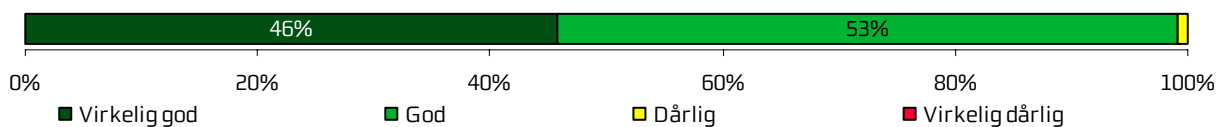
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		91 %	90 %	99 %	89 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	92 %	100 %	91 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

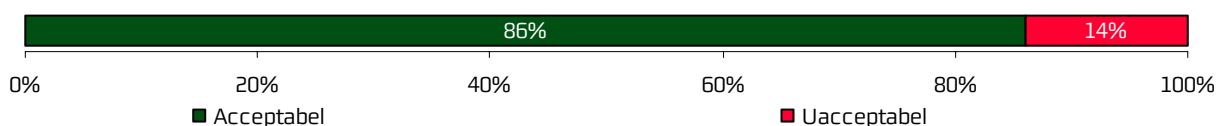
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=202)



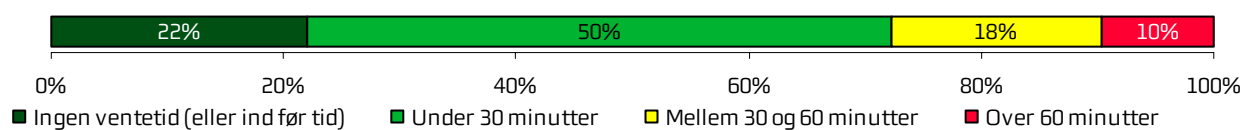
Oplevelse af modtagelsen (n=216)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=180)



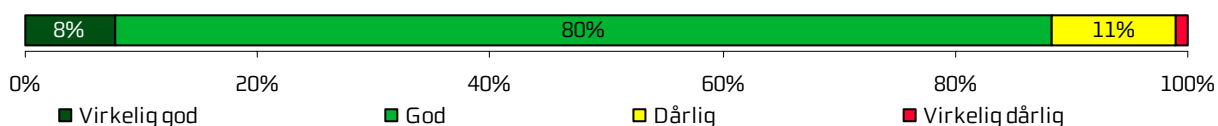
Længde af ventetid i venteværelse (n=209)



Information om ventetid ved fremmøde (n=150)



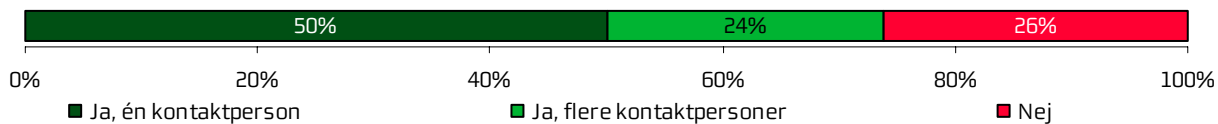
Indretningen i venteværelset (n=205)



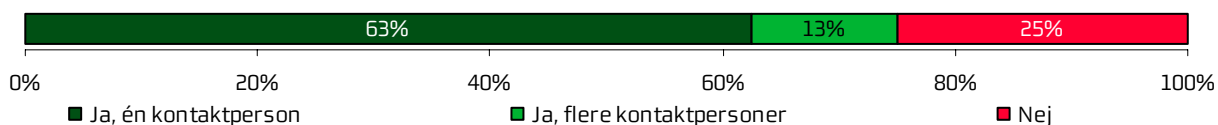
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		90 %	-	97 % *	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	96 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		86 %	-	97 % *	85 %	91 % *
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?		57 %	36 %	68 % *	33 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		88 %	84 %	91 %	67 %	79 %

Personale

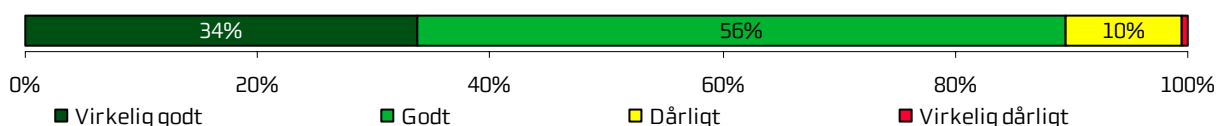
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=42)



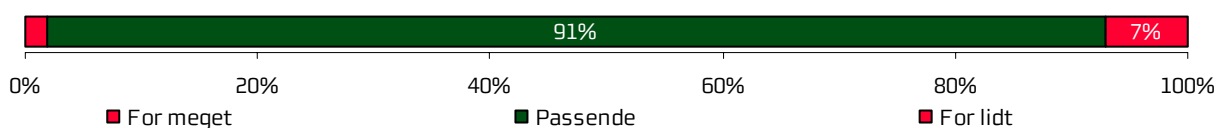
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=8)



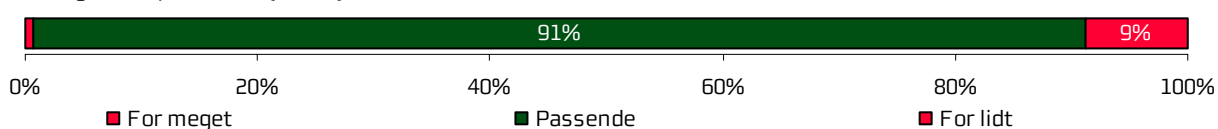
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=181)



Medinddragelse af patienter (n=214)



Medinddragelse af pårørende (n=138)



Personalet lyttede med interesse (n=201)



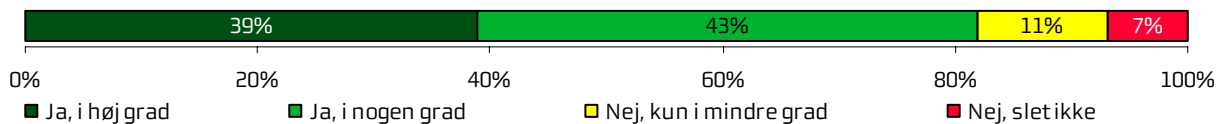
Personalet var gode til deres fag (n=203)



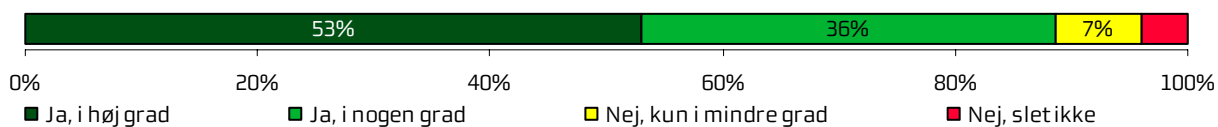
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		74 %	73 %	86 % *	65 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		75 %	-	86 %	66 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	88 %	98 % *	85 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	89 %	96 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	91 %	94 %	79 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	92 %	99 % *	92 %	96 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	95 %	100 %	94 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

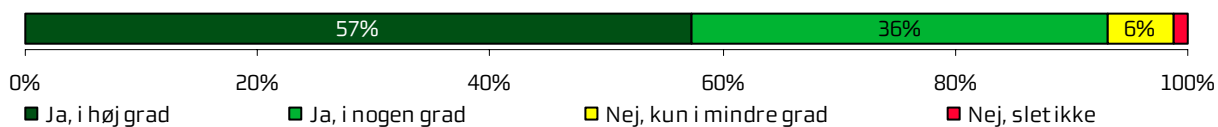
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=216)



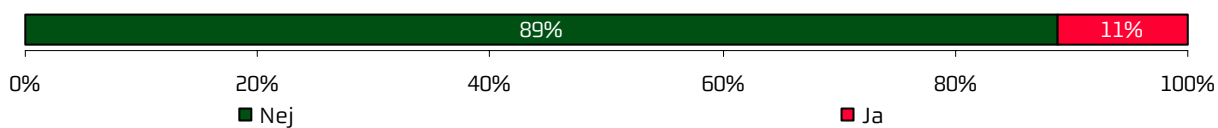
Behandlingen levede op til forventninger (n=202)



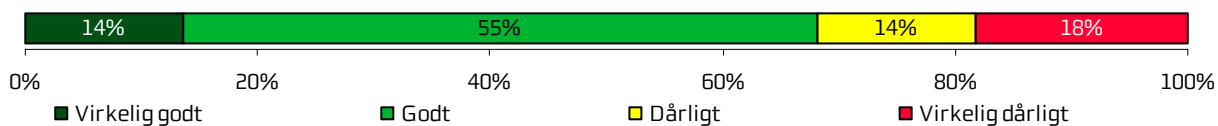
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=159)



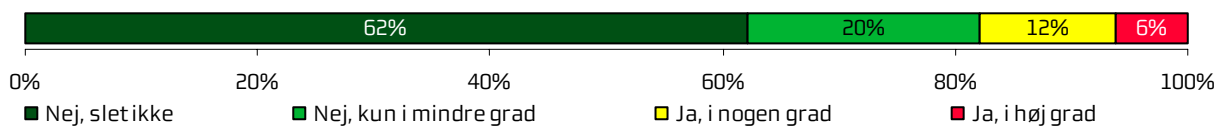
Fejl i forbindelse med besøg (n=216)



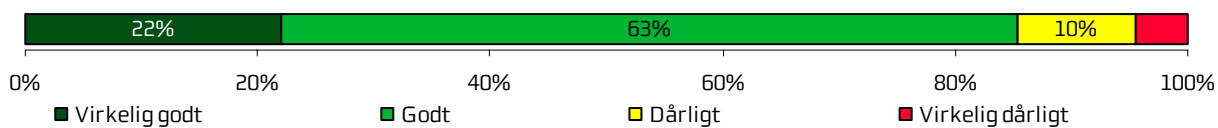
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=195)



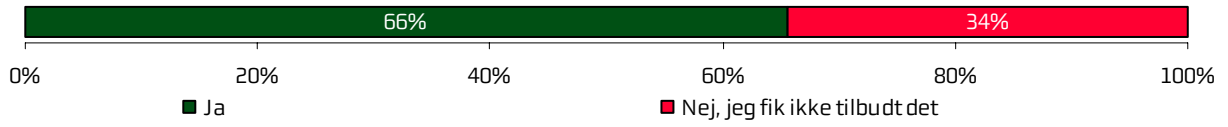
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=136)



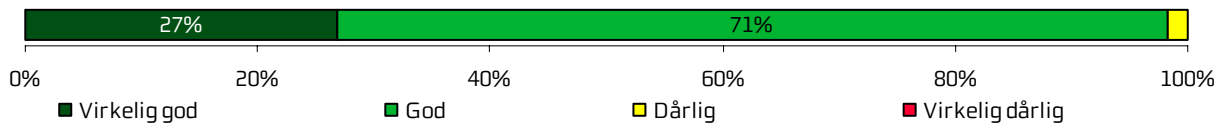
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		82 %	83 %	95 % *	78 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	85 %	98 % *	85 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	90 %	96 %	89 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		68 %	-	87 % *	54 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		82 %	79 %	96 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		85 %	83 %	97 % *	84 %	92 % *

Information

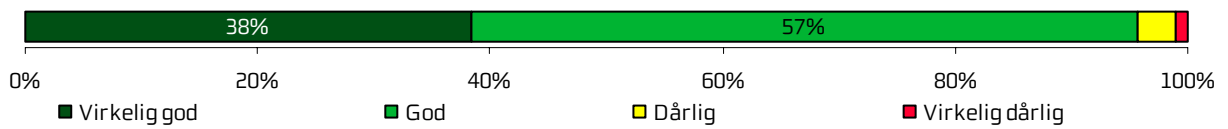
Modtaget skriftlig information (n=174)



Vurdering af skriftlig information (n=112)



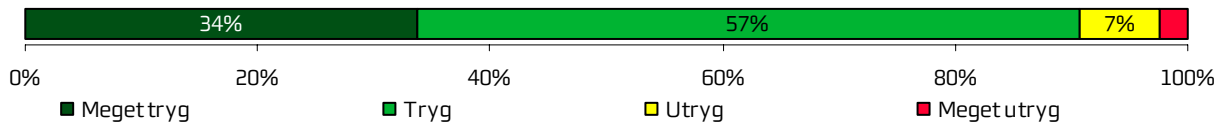
Vurdering af mundtlig information (n=208)



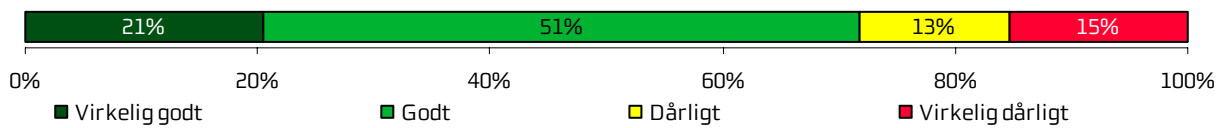
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		66 %	-	79 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	95 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	90 %	99 % *	91 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

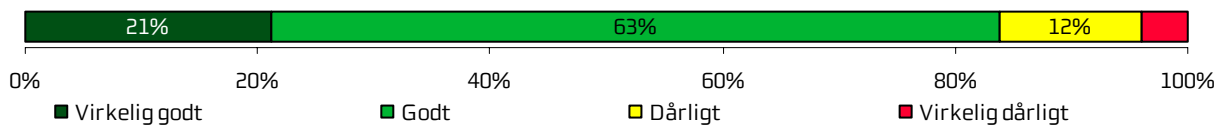
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=214)



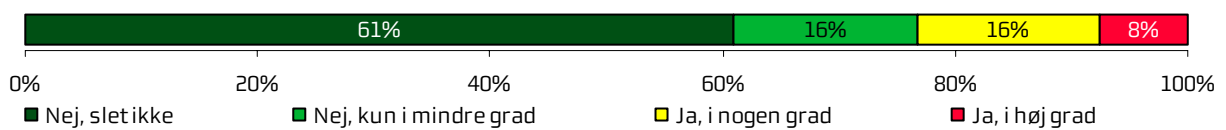
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=99)



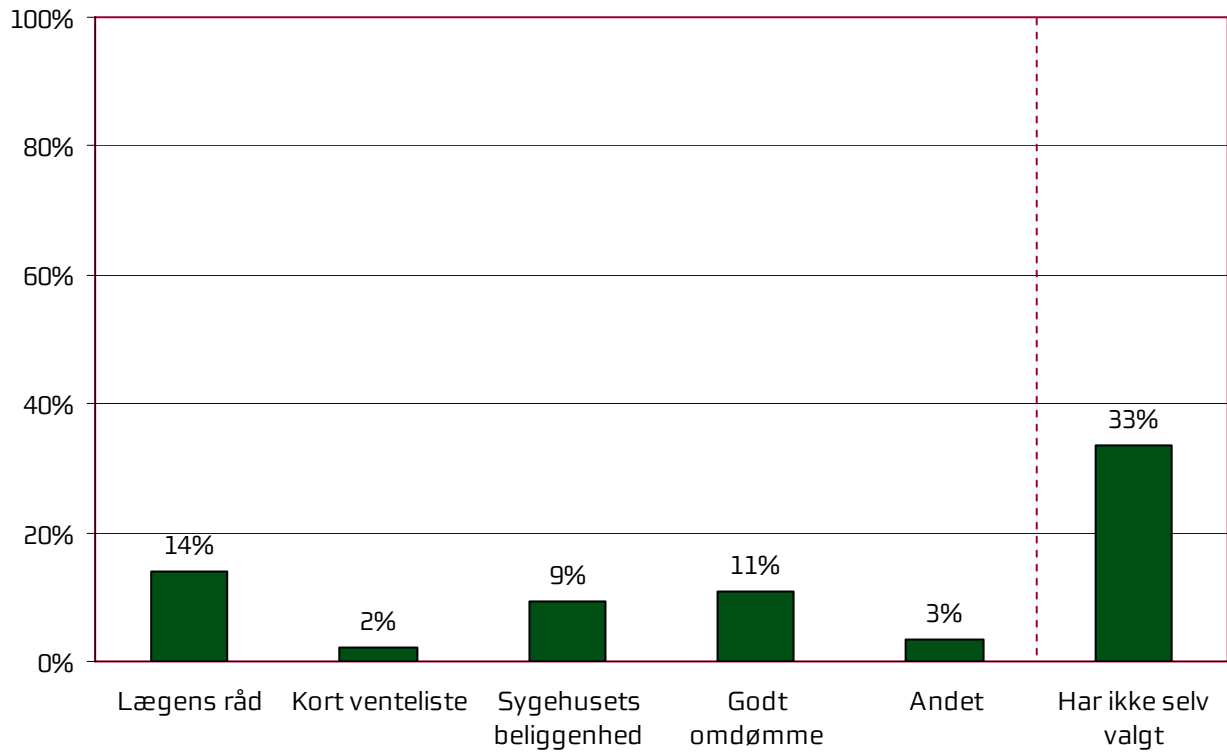
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=133)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	82 %	97 % *	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		72 %	76 %	98 %	82 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		84 %	81 %	94 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	74 %	79 %	66 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

**Spørgeskema om besøg på
<<Ambulatorium>>
på <<Sygehus>>**

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ 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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Gå til spørgsmål 8
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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"/>
8. 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"/>

Løbet.: >>lbmr<<

PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

27. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
34. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 55 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	55%	100%
Køn		
Mand	53%	50%
Kvinde	47%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	9%	11%
20-39 år	12%	16%
40-59 år	35%	36%
60-79 år	40%	35%
80- år	3%	2%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	220		100%	
Køn				
Mand	117		53%	
Kvinde	103		47%	
Aldersgruppe				
0-19 år	20		9%	
20-39 år	27		12%	
40-59 år	77		35%	
60-79 år	89		40%	
80- år	7		3%	
Skema udfyldt af				
Patienten	178		88%	
Pårørende	25		12%	
Modersmål				
Dansk	205		96%	
Ikke dansk	9		4%	
Afsnitsnavn				
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	215		98%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5		2%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	61	6	3	193	18
Køn						
Mand	28	65	5	3	108	5
Kvinde	33	55	8	4	85	13
Aldersgruppe						
0-19 år	37	63	0	0	16	3
20-39 år	35	58	8	0	26	0
40-59 år	24	60	7	9	67	7
60-79 år	31	63	6	0	78	7
80- år	50	50	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	30	60	6	3	159	14
Pårørende	20	70	10	0	20	4
Modersmål						
Dansk	31	60	6	3	181	17
Ikke dansk	13	63	25	0	8	1
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	30	60	6	3	189	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	60	4	0	211
Køn					
Mand	37	62	1	0	113
Kvinde	33	58	8	1	98
Aldersgruppe					
0-19 år	50	50	0	0	18
20-39 år	44	52	4	0	27
40-59 år	26	64	8	1	73
60-79 år	36	62	2	0	86
80- år	43	57	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	35	60	4	1	172
Pårørende	33	62	4	0	24
Modersmål					
Dansk	37	58	4	1	199
Ikke dansk	0	88	13	0	8
Afsnitsnavn					
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	35	60	4	0	206
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	66	9	1	202	12
Køn						
Mand	24	69	6	1	110	5
Kvinde	23	63	12	2	92	7
Aldersgruppe						
0-19 år	13	67	13	7	15	4
20-39 år	16	80	0	4	25	1
40-59 år	23	63	12	1	73	3
60-79 år	25	66	8	0	83	3
80- år	50	50	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	67	8	1	168	6
Pårørende	16	68	10	5	19	4
Modersmål						
Dansk	25	66	8	2	187	12
Ikke dansk	0	78	22	0	9	0
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	24	67	8	1	197	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	40	40	20	5	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	53	1	0	216
Køn					
Mand	48	52	0	0	117
Kvinde	43	55	2	0	99
Aldersgruppe					
0-19 år	68	32	0	0	19
20-39 år	42	54	4	0	26
40-59 år	37	62	1	0	76
60-79 år	48	52	0	0	88
80- år	71	29	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	44	55	1	0	176
Pårørende	62	38	0	0	24
Modersmål					
Dansk	49	50	1	0	201
Ikke dansk	0	100	0	0	9
Afsnitsnavn					
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	46	53	1	0	211
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	86	14	180	36
Køn				
Mand	87	13	93	24
Kvinde	85	15	87	12
Aldersgruppe				
0-19 år	79	21	14	6
20-39 år	85	15	26	1
40-59 år	84	16	70	7
60-79 år	91	9	65	20
80- år	80	20	5	2
Skema udfyldt af				
Patienten	88	12	148	28
Pårørende	84	16	19	5
Modersmål				
Dansk	86	14	166	36
Ikke dansk	89	11	9	0
Afsnitsnavn				
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	88	13	176	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	50	18	10	209	6
Køn						
Mand	27	50	15	7	113	4
Kvinde	16	50	22	13	96	2
Aldersgruppe						
0-19 år	30	60	5	5	20	0
20-39 år	12	60	16	12	25	1
40-59 år	15	49	23	13	75	2
60-79 år	29	46	18	6	82	3
80- år	29	43	14	14	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	49	20	10	170	5
Pårørende	26	65	4	4	23	1
Modersmål						
Dansk	23	49	18	10	195	6
Ikke dansk	0	67	33	0	9	0
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	22	50	18	10	204	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	31	16	27	150	19
Køn						
Mand	31	36	14	18	77	8
Kvinde	19	26	18	37	73	11
Aldersgruppe						
0-19 år	21	29	21	29	14	0
20-39 år	17	33	17	33	18	6
40-59 år	24	32	15	29	62	4
60-79 år	29	29	17	25	52	8
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	27	31	15	26	121	19
Pårørende	22	22	28	28	18	0
Modersmål						
Dansk	26	30	15	28	138	18
Ikke dansk	25	38	25	13	8	1
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	26	32	15	27	147	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	80	11	1	205	11
Køn						
Mand	7	81	11	1	108	7
Kvinde	8	80	10	1	97	4
Aldersgruppe						
0-19 år	5	89	5	0	19	1
20-39 år	8	77	12	4	26	1
40-59 år	3	78	17	1	69	5
60-79 år	12	81	7	0	84	4
80- år	14	86	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	80	11	1	164	10
Pårørende	8	75	13	4	24	1
Modersmål						
Dansk	8	79	12	1	190	11
Ikke dansk	0	100	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	8	80	11	1	200	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	24	26	42
Køn				
Mand	45	35	20	20
Kvinde	55	14	32	22
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	40	20	40	5
40-59 år	50	25	25	24
60-79 år	58	25	17	12
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	51	24	24	37
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	50	24	26	42
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	50	24	26	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	63	13	25	8
Køn				
Mand	-	-	-	2
Kvinde	50	17	33	6
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	3
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	57	14	29	7
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	63	13	25	8
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	63	13	25	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	56	10	1	181	35
Køn						
Mand	32	58	10	0	102	14
Kvinde	35	53	10	1	79	21
Aldersgruppe						
0-19 år	56	44	0	0	16	4
20-39 år	33	63	4	0	24	2
40-59 år	32	48	19	0	62	13
60-79 år	28	64	7	1	72	16
80- år	57	43	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	58	8	0	145	29
Pårørende	36	45	14	5	22	3
Modersmål						
Dansk	35	56	9	1	169	32
Ikke dansk	13	63	25	0	8	1
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	34	55	10	1	176	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	91	7	214
Køn				
Mand	3	93	4	116
Kvinde	1	89	10	98
Aldersgruppe				
0-19 år	0	95	5	20
20-39 år	0	100	0	26
40-59 år	0	88	12	76
60-79 år	5	89	6	85
80- år	0	100	0	7
Skema udfyldt af				
Patienten	2	91	7	174
Pårørende	0	87	13	24
Modersmål				
Dansk	2	91	7	199
Ikke dansk	0	89	11	9
Afsnitsnavn				
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	2	91	7	209
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	5

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	9	138	77
Køn					
Mand	1	91	7	81	35
Kvinde	0	89	11	57	42
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	15	5
20-39 år	0	83	17	18	8
40-59 år	0	88	12	43	33
60-79 år	2	92	7	60	26
80- år	-	-	-	2	5
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	108	67
Pårørende	0	89	11	18	6
Modersmål					
Dansk	1	91	8	128	72
Ikke dansk	0	67	33	6	3
Afsnitsnavn					
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	1	90	9	134	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	28	7	0	201	17
Køn						
Mand	63	33	4	0	109	7
Kvinde	66	22	11	1	92	10
Aldersgruppe						
0-19 år	74	16	11	0	19	1
20-39 år	67	30	4	0	27	0
40-59 år	59	30	10	1	71	5
60-79 år	65	29	5	0	78	10
80- år	83	17	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	26	8	0	160	16
Pårørende	60	36	4	0	25	0
Modersmål						
Dansk	66	26	7	1	187	16
Ikke dansk	38	63	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	64	28	7	1	196	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	22	2	0	203	16
Køn						
Mand	76	23	1	0	112	5
Kvinde	75	20	4	1	91	11
Aldersgruppe						
0-19 år	85	15	0	0	20	0
20-39 år	67	30	4	0	27	0
40-59 år	68	25	6	1	69	8
60-79 år	80	20	0	0	81	7
80- år	100	0	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	78	20	2	0	163	14
Pårørende	79	17	4	0	24	1
Modersmål						
Dansk	77	20	2	1	189	15
Ikke dansk	50	38	13	0	8	1
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	75	22	3	1	198	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	43	11	7	216	3
Køn						
Mand	43	42	9	6	115	2
Kvinde	34	45	14	8	101	1
Aldersgruppe						
0-19 år	37	42	21	0	19	1
20-39 år	41	26	15	19	27	0
40-59 år	36	45	12	8	76	1
60-79 år	41	47	7	5	87	1
80- år	43	43	14	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	45	9	6	175	2
Pårørende	33	37	25	4	24	1
Modersmål						
Dansk	39	44	10	7	202	2
Ikke dansk	25	50	25	0	8	1
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	39	43	11	7	211	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	36	7	4	202	12
Køn						
Mand	59	31	5	5	110	4
Kvinde	46	41	10	3	92	8
Aldersgruppe						
0-19 år	70	20	5	5	20	0
20-39 år	50	46	4	0	24	3
40-59 år	41	41	11	7	71	2
60-79 år	60	31	6	3	80	7
80- år	57	43	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	37	8	2	166	8
Pårørende	57	30	9	4	23	1
Modersmål						
Dansk	54	35	7	4	188	12
Ikke dansk	33	56	11	0	9	0
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	53	36	7	4	197	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	36	6	1	159	54
Køn						
Mand	59	36	5	1	87	26
Kvinde	56	36	7	1	72	28
Aldersgruppe						
0-19 år	75	25	0	0	16	4
20-39 år	55	41	5	0	22	5
40-59 år	40	47	9	4	57	18
60-79 år	68	27	5	0	59	25
80- år	80	20	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	56	38	5	1	128	45
Pårørende	68	26	5	0	19	4
Modersmål						
Dansk	59	34	5	1	148	50
Ikke dansk	29	57	14	0	7	2
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	57	36	5	1	155	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	216
Køn			
Mand	91	9	116
Kvinde	86	14	100
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	20
20-39 år	77	23	26
40-59 år	84	16	75
60-79 år	93	7	88
80- år	100	0	7
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	175
Pårørende	96	4	25
Modersmål			
Dansk	89	11	202
Ikke dansk	88	13	8
Afsnitsnavn			
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	89	11	211
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	55	14	18	22	1
Køn						
Mand	22	78	0	0	9	1
Kvinde	8	38	23	31	13	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	50	17	17	6	0
40-59 år	18	45	9	27	11	0
60-79 år	0	80	20	0	5	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	60	15	15	20	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	14	55	14	18	22	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	14	55	14	18	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	20	12	6	195	14
Køn						
Mand	63	21	8	8	107	7
Kvinde	61	19	16	3	88	7
Aldersgruppe						
0-19 år	67	22	6	6	18	2
20-39 år	60	4	32	4	25	1
40-59 år	64	24	8	5	66	7
60-79 år	60	22	11	8	79	4
80- år	71	14	0	14	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	18	13	7	159	11
Pårørende	59	27	9	5	22	2
Modersmål						
Dansk	64	18	11	7	184	11
Ikke dansk	17	50	33	0	6	3
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	62	20	11	6	192	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	63	10	4	136	31
Køn						
Mand	26	62	10	1	69	18
Kvinde	18	64	10	7	67	13
Aldersgruppe						
0-19 år	31	54	15	0	13	2
20-39 år	13	57	22	9	23	2
40-59 år	21	62	12	5	42	16
60-79 år	22	70	4	4	54	10
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	22	65	9	5	110	24
Pårørende	27	60	13	0	15	4
Modersmål						
Dansk	24	61	10	5	127	29
Ikke dansk	0	100	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	22	63	10	4	135	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	66	34	174	40
Køn				
Mand	72	28	95	20
Kvinde	58	42	79	20
Aldersgruppe				
0-19 år	65	35	17	3
20-39 år	64	36	22	5
40-59 år	72	28	58	16
60-79 år	60	40	73	14
80- år	-	-	4	2
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	137	36
Pårørende	56	44	23	1
Modersmål				
Dansk	64	36	163	38
Ikke dansk	83	17	6	1
Afsnitsnavn				
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	65	35	169	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	71	2	0	112	1
Køn						
Mand	29	70	2	0	66	1
Kvinde	24	74	2	0	46	0
Aldersgruppe						
0-19 år	27	73	0	0	11	0
20-39 år	21	79	0	0	14	0
40-59 år	25	70	5	0	40	1
60-79 år	27	73	0	0	44	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	72	1	0	88	1
Pårørende	23	77	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	28	70	2	0	103	1
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	28	70	2	0	108	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	57	3	1	208
Køn					
Mand	41	58	1	1	113
Kvinde	36	57	6	1	95
Aldersgruppe					
0-19 år	47	53	0	0	17
20-39 år	33	67	0	0	27
40-59 år	32	62	5	1	73
60-79 år	42	54	4	1	84
80- år	71	29	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	3	1	171
Pårørende	36	59	5	0	22
Modersmål					
Dansk	39	57	3	1	196
Ikke dansk	25	63	13	0	8
Afsnitsnavn					
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	39	57	3	1	203
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	57	7	2	214
Køn					
Mand	36	58	4	2	115
Kvinde	31	56	10	3	99
Aldersgruppe					
0-19 år	32	58	11	0	19
20-39 år	35	54	8	4	26
40-59 år	29	57	9	4	75
60-79 år	37	57	5	1	87
80- år	43	57	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	36	56	6	2	174
Pårørende	24	64	8	4	25
Modersmål					
Dansk	34	57	6	2	201
Ikke dansk	22	67	11	0	9
Afsnitsnavn					
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	34	56	7	2	209
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	21	51	13	15	39	20	152
Køn							
Mand	19	58	12	12	26	15	70
Kvinde	23	38	15	23	13	5	82
Aldersgruppe							
0-19 år	40	40	20	0	5	0	14
20-39 år	-	-	-	-	4	2	21
40-59 år	9	55	18	18	11	6	57
60-79 år	17	56	11	17	18	9	57
80- år	-	-	-	-	1	3	3
Skema udfyldt af							
Patienten	18	57	11	14	28	14	131
Pårørende	33	33	17	17	6	3	14
Modersmål							
Dansk	18	50	15	18	34	15	150
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4	1
Afsnitsnavn							
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	21	53	11	16	38	20	148
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	63	12	4	99	117
Køn						
Mand	17	71	9	3	58	57
Kvinde	27	51	17	5	41	60
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	15
20-39 år	13	44	25	19	16	11
40-59 år	24	61	15	0	33	43
60-79 år	25	66	7	2	44	43
80- år	-	-	-	-	2	5
Skema udfyldt af						
Patienten	22	63	11	4	82	94
Pårørende	0	71	14	14	7	18
Modersmål						
Dansk	21	63	12	4	91	112
Ikke dansk	-	-	-	-	4	5
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	22	62	12	4	97	114
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	3

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	16	16	8	133	81
Køn						
Mand	64	10	21	5	80	34
Kvinde	57	25	8	11	53	47
Aldersgruppe						
0-19 år	43	29	0	29	7	12
20-39 år	65	24	12	0	17	9
40-59 år	68	15	15	2	47	27
60-79 år	57	13	18	12	60	28
80- år	-	-	-	-	2	5
Skema udfyldt af						
Patienten	62	16	17	5	112	64
Pårørende	55	27	9	9	11	13
Modersmål						
Dansk	63	15	16	6	124	78
Ikke dansk	33	33	17	17	6	2
Afsnitsnavn						
Neurokirurgisk Ambulatorium NK	60	16	16	8	131	78
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	3

Bilag 5: Kommentarsamling
















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

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














Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

















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

ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Samlet indtryk
2	Ventetiden ALT for lang. Ventetiden blev yderligere forlænget to gange, til trods for et ønske om tidligere, akut tid.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Personalet - læger, sygeplejersker og andre - har været dygtige, lyttende og hjælpsomme, men ventetiden fra lægens første henvendelse til første undersøgelse og efterfølgende vurdering og behandling er helt uacceptabel.	Dårligt
4	Al for lang ventetid til scanning trækker fra i forhold til det ellers gode forløb.	Godt
6	Utrolig mangel på parkeringspladser reserveret til ambulatoriets tilrejsende patienter.	Godt
7	Bedre information om ventetid. [Ventede en time], og fik at vide, at "lægen da var gået til undervisning af studenter", men nok ville komme igen [senere]! Kom ind [over middag]. Udmærket information fra lægen da jeg endelig kom ind.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Informere om operationsdato langt tidligere. DOKUMENTERE I JOURNAL, når jeg telefonisk har henvendt mig angående smerteforværring, operationsdato, omvisitering, operationskoder etc. Overholde aftaler med at ringe tilbage.	Virkelig dårligt
13	Jeg har en oplevelse af, at fagligheden er rigtig god, og har tillid til, at jeg får den behandling og rådgivning, der er relevant for mig. Det giver mig en tryghed i samarbejdet. Kærlig hilsen en glad patient.	Godt
14	Ved ikke, om det vedrører ambulatorium eller visitation: Fik oplyst, at operationen var indenfor en måned, men der kom til at gå to en halv.	Godt
15	Jeg synes, de skal have ros for, at de har tid til os, og hvis vi spørger om tingene tre gange, svarer de os lige ordentligt hver gang, og de giver én tryghed. Altid smilende og glad, og møder os med varme. Selvom de måske har meget travlt, mærker vi det aldrig. Kan kun sige gode ting om det hele. :-)	Virkelig godt
16	Det er byens bedste Sygehus. Kun Aarhus kan leve op til den gode og trygge atmosfære, som altid findes i Aarhus. Tak for det.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Stor ros til NN. Var meget omsorgsfuld og nærværende.	Virkelig godt
20	Hvis muligt, halvering af tiden mellem besøgene/opfølgning i forløbene. Men selv om jeg har været stabil, og derfor nok ikke er i en særlig risikogruppe, ville det være rimeligt at få en relevant/skriftlig begrundelse herfor.	Dårligt
22	En stor tak til personalet på gangen med [stuen].	Godt
26	Diagnose først modtaget efter egen kontakt to uger efter foretaget biopsi.	Godt





-  28 Blev ikke skuffet, fik en helt fantastisk behandling. Virkelig godt
-  31 Alt i alt godt. Jeg var tryk, fik telefonnummer hvor jeg altid kunne ringe, og det gjorde jeg og fik den hjælp, jeg behøvede. Jeg føler, at personalet ved, hvad de gør. De kan deres arbejde godt. Jeg ville være tryk ved at igen skulle opereres hos jer, hvad jeg selvfølgelig ikke håber bliver aktuelt. Virkelig godt
-  34 Meget positivt, at det var den samme kirurg, der foretog: forundersøgelse, operation, orientering om operationens forløb. Godt
-  35 Da man må forvente, lægen har den faglige viden og rutine, synes jeg, at man kunne forvente en bedre vejledning om, hvad, han synes, ville være bedst for patienten. Jeg synes, det ligger for meget i luften, at patienten selv skal tage ansvaret. Dårligt
-  36 Venteværelsets indretning. Bløde møbler. Fiks nu det TV!! Godt
-  37 Manglende parkeringsmuligheder for folk, der kommer udenbys fra :(Virkelig godt
-  40 Neurokirurgisk følger min situation gennem en årlig indkaldelse. Næste gang 2011. Jeg har kun mødt en ordentlig og professionelt personale på neurokirurgisk. Godt
-  42 Det var almindelige mennesker, jeg mødte på afdelingen. Godt
-  43 Jeg synes, at personalet skal holde sig mere underrettet om de forskellige undersøgelser omkring patienterne! F.eks. Give den hurtige besked om, hvornår man skal have foretaget en undersøgelse! Vær OBS på, at lige efter undersøgelserne, så skal patienterne have en ny tid til samtale! Lidt for sløset! Dårligt
-  44 Der skal være hurtige svar fra MR-scanning. Måtte selv rykke for svar. Scanning havde sendt billeder, men jeg måtte selv presse for et svar om det videre forløb. Der skal være to læger til behandling, så det går hurtigere med svar, når der er afspadsring, vagter m.v. Virkelig dårligt
-  49 Meget ros til kontaktsygeplejersken. Dårligt
-  50 Har fået en meget fin behandling på alle måder. Godt
-  52 Aktuelt! Skal opereres i december, men ved ikke helt, hvad der skal foregå. Ved ambulatorieundersøgelse i efteråret, hvor konklusion og DVD undersøgelse andetstedsfra medbringes, konstaterer reservelæge, at jeg nok er for slidt [legemsdel]. Konfererer med læge NN og meddeler ved tilbagekomst, at jeg kan opereres. På forespørgsel, svarer [lægen], at [vedkommende] ikke ved, hvad det går ud på, men der er fire risici []. Undertegnede spørger senere, om eventuel hovedpine kureres. Svar: Ja ellers opererer vi bare og [foretager et bestemt indgreb]. Yderligere spørgsmål kan jeg stille til lægen dagen før operation (får jeg at vide) men jeg indlægges først på operationsdagen. Efterfølgende samtale med kontaktsygeplejerske og narkoselæge forløb meget tilfredsstillende. Dårligt
-  53 Husk at informere om ventetid. Ventetid er ok, bare man ved det. Sød, nærværende sygeplejerske i 'lugen'. Godt
-  54 Alt for mange personer implicerede i min sag, bortkommet journal, og alt for mange viderestillinger fra person til person, telefontid udløbet den dag. Samme resultat i 3 uger. Heldigvis får jeg så kontakt med min første kontaktperson igen, hvorefter hun tager sig af sagen, og der sker noget. Virkelig dårligt

Bilag 5

-  55 De dygtigste læger fra det område, der var/er aktuelt for mig. Godt
-  56 Jeg havde to forskellige læger, der informerede forskelligt. Meget frustrerende. Godt
-  57 [Behandling på sygehus], kan ikke sammenlignes med den venlige behandling, jeg fik på [andet sygehus]. Virkelig godt
-  58 Jeg er meget tilfreds. Nu mangler jeg bare, at der skal følges op på min genoptræning. Der er ikke sket noget. Holstebro siger, jeg er for god til det og har ikke foretaget sig andet. De mener, at det kan foregå her hjemme. Det er jeg ikke så glad for. Virkelig godt
-  59 Jeg havde et rigtig godt besøg. Jeg kom med en masse smerter, og jeg sad ikke i venteværelset i starten, da jeg følte, at jeg var i sikre hænder ude ved informationen, da jeg bliver meget dårlig og svimmel med alle de smerter, som jeg har. Personalet holdt øje med mig hele tiden. Har stadig mange smerter. Godt
-  60 Jeg er skuffet over, at der fra behandlers side ikke har været større interesse i, at jeg som patient IKKE har en oplevelse af, at have fået det bedre. Derudover er jeg dybt frustreret over de MEGET lange ventetider på helt almindelige scanninger. OG sygehusets manglende evne til at kommunikere med andre (private) behandlere. Virkelig dårligt
-  62 Blev behandlet dårligt, den dag jeg skulle opereres. Skulle opereres [], skulle møde [tidligt], men blev først hentet [efter et par timer]. Det er for dårligt, var nervøs nok i forvejen. Sygeplejerskerne gik mere op i, hvornår de havde fri/ferie, og hvordan de så ud, end hvad jeg sagde og spurgte om. Godt
-  63 Vi fik først en tid [to uger] før min termin til operationen, den blev efter en uge lavet om til at være omkring min termin. Godt
-  64 Personalet i ambulatoriet er flinke, men der er en himmelråbende mangel på planlægning i patientforløbet, der gør, at jeg sidder med indtryk af, at kontakten med afdelingen kun består af, at jeg venter og venter og venter. Jeg kontaktede min egen læge [sidst på sommeren], og nu 2½ måned senere er jeg ikke kommet et eneste skridt videre i min udredning!!!! Dårligt
-  68 Kommunikation mellem læger eller interesse for at læse journal ville hjælpe meget. Så kan man måske føle, at de ved, hvad næste skridt skal være. Virkelig dårligt
-  70 Jeg synes, det fungerer fint. Der er travlt, men roligt og kompetent. Lægen var et godt billede på kontant, professionel kommunikation, og det tog ikke længere tid end nødvendigt. Så det har været en rigtig god oplevelse af det offentlige sygehusvæsens meget høje stude og dygtige, engagerede medarbejdere. Virkelig godt
-  71 Første del af forløbet frem til operation var virkelig godt. Men da der opstod komplikationer, har det efterfølgende været en blandet oplevelse, hvor jeg har følt mig meget overladt til min egen handlekraft og vilje til at sætte mig ind i tingene. Ansigt til ansigt med de læger, der var inde i min sag, har jeg haft et godt indtryk. Godt organiseret med blodprøvetagning osv. Men har gentagne gange følt mig "sylvet" og har haft det indtryk, at noget af personalet har for travlt til at følge ordentligt op. Jeg er blevet mødt med stor venlighed af det meste af personalet. Det har været rigtig dejligt! Intet svar
-  73 Stor ros og respekt til personalet, som behandlede mig. En positiv oplevelse. Hvis muligt, giv en Det kan jeg

	stor tak!	ikke vurdere
	77 Efter undersøgelse ved speciallægen gik det stærkt!	Godt
	78 Positivt at lægen ringede hjem til mig om aftenen, og vi fik en god samtale. Negativt at de ikke kan finde en endelig diagnose og dermed behandlingsforslag.	Det kan jeg ikke vurdere
	81 Det er et plus, at personalet er så positive og imødekommende. I forbindelse med vores søns operation, følte vi også, der blev taget godt vare på os, og at personalet var gode til at komme og snakke med os, og fortælle os hvad der skete og skulle ske.	Godt
	82 Jeg synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt!	Virkelig godt
	85 Læge NN har været fantastisk til at svare på spørgsmål, skrevet eller ringet tilbage. Hele familien fik en grundig information og kan vel også fremover ringe, hvis der er tvivlspørgsmål.	Virkelig godt
	86 Har altid været i Århus med min gigt.	Godt
	89 Ventetiden mellem indkaldelse til undersøgelse og til behandling er urimelig lang. Har ventet siden [efteråret] og er ikke behandlet endnu. Personalet er søde og rare og hjælpsomme og forklarer grundigt.	Virkelig godt
	90 Mine undersøgelser startede [i foråret]. De gik hurtigt. Så fik jeg brev til operation i [efteråret]. Den første udsættelse blev afbrudt per telefon. Den næste operation kom 14 dage senere, og var indlagt på sygehus indtil [om eftermiddagen]. Den næste operation kom så [sidst på efteråret]. Operationen gik godt, de var flinke alle sammen. Efterbehandling efter operation fra sygehus har jeg ikke hørt endnu (jeg har det godt).	Virkelig godt
	93 []. De to gange jeg var der, var alle meget søde og hjælpsomme, og læge NN var helt enestående at tale med.	Intet svar
	94 Jeg vil sige tak for rigtig godt arbejde. Til personale og læge NN.	Virkelig godt
	95 Jeg har i det hele fået en fantastisk god behandling efter min hjerneblødning.	Virkelig godt
	96 Indkaldelse og undersøgelse var rigtig godt. Men jeg mangler nu, snart 14 dage efter, en eller anden form for opfølgning.	Virkelig dårligt
	97 Ambulatoriebesøg var en forundersøgelse forud for indkaldelse til operation. Århus var eneste sygehus med en krum-kikkert til hjerneoperation.	Virkelig godt
	98 NN virker som en dygtig og faglig person, dog kunne hun lære at lytte mere til patienten. Som jeg ser det, bør sekretariatet have et stort løft. Jeg tror på, at de har travlt, men at give det indtryk, at de har fuldstændig ligeglade med patienterne - det er ikke godt. Samtidig bør de nok koncentrere sig mere om deres arbejdsopgaver, så papirer ikke ender i "den forkerte" stak og bliver syltet. Spørgsmålet om hvilken kage man skal have til kaffen eller om man drikker cola eller saft, kan nok vente.	Dårligt
	102 Jeg er meget glad for det gode personale, det betyder meget for mig, at de er så søde.	Intet svar
	105 Lægen NNs personlighed.	Godt

Bilag 5

	108	Sekretærarbejdet kunne gøres bedre. Ved sidste MR-tid kom der ikke nogen tid til samtale, måtte derfor selv ringe derind og bede om en tid. Da datoen for samtale kom, var ventetiden syv uger. Da jeg ringede og sagde, at vi ikke kunne acceptere syv uger, mødte jeg stor forståelse for dette, og fik rykket svaret en måned frem. GODT. Når man ringer til en sekretær til læge NN, og sekretæren er fraværende, bliver man bedt om at ringe, når hun er der. IKKE GODT. Indretning venteværelse: Unge mennesker synes, det er meget kedeligt. God idé med noget stille musik.	Intet svar
	111	De var gode til at tage hurtige beslutninger og til at forsikre mig om, at mit behandlingsforløb ikke løb ud i sandet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2	Alle var meget venlige, og kendte lægen, vi skulle ind til. Er generelt meget godt tilfreds bortset fra ventetiden med en nervøs [lille] pige.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	Alt for lange ventetider!! Men super sødt personale og dygtigt :-).	Godt

Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Samlet indtryk
7	Ventede næsten to timer på undersøgelse inden information om ventetid fra personalet.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Ingen ventetid, vi får en ny tid fra gang til gang.	Virkelig godt
11	Nej.	Dårligt
12	I indkaldelsen stod der, at jeg ikke var berettiget til det frie sygehusvalg, da min diagnose ikke var klar. Ifølge henvisning fra egen læge stod der [en diagnose]. Det skulle være klar nok diagnose.	Virkelig dårligt
14	Var oplyst, at ventetid kunne opstå.	Godt
17	Lang ventetid på læge.	Godt
20	Træg kommunikation skyldtes dårlig ledelse/ansvar i topledere i kommune og region, og elendig styring - korrespondance. Takket være valg af regioner kontra amternes styring - dårligt valg.	Dårligt
25	Men for lang ventetid!!	Godt
27	Jeg blev indlagt på Viborg sygehus og var indlagt i flere dage, de var meget hurtig til at få mig igennem systemet. Inden 3 timer havde jeg været i MR skanner og var startet på medicinsk behandling for tumoren, det skal de altså have en klap på skulderen for.	Godt
32	Fik ikke oplysninger om ventetid og ventede ca. 45 minutter.	Godt
35	Hvis du ikke spørger, får du ingen oplysning.	Dårligt
39	Blev nærmest henvist akut.	Virkelig godt
41	Der var sikkert travlt.	Intet svar
43	Jeg har oplevet at køre [meget langt] og først ved ankomst fået besked om, at min tid er aflyst. Mit første besøg. Har kun været der én gang siden.	Dårligt
44	Akut tid, dag til dag.	Virkelig dårligt
45	Jeg var henvist fra speciallæge, og blev behandlet som akut patient.	Godt
46	For det første er der meget dårlige parkeringsforhold, som gør, at når man endelig kommer, er det rart at få at vide, om man snart kommer ind - men der bliver blot sagt "sæt dig ind i venteværelset". Lidt om dagens program - er lægerne bagefter, eller går det, som det skal.	Dårligt



















Bilag 5
















47	Jeg har været indlagt på Århus Kommunehospital og blev opereret for en hjerneblødning. Mit besøg på den ambulante afdeling er i forbindelse med en samtale og raskmelding.	Virkelig godt
53	Ventede 45 minutter uden forklaring. - Ventetiden okay, hvis der er en forklaring.	Godt
59	Jeg kan ikke forstå, at man skal gå meget lang tid, inden man kan komme ind til undersøgelse, når man har smerter, som er ulidelige.	Godt
60	Blev MEGET overrasket over pludselig at få en indkaldelse efter, at jeg var afsluttet fra anden afdeling. Uden varsel og uden forklaring.	Virkelig dårligt
66	Blev henvist, men min datter (som skemaet er stilet til) var indlagt på A6, SKS. Og der var så mange forskellige undersøgelser, og jeg husker ikke, at vi fik en indkaldelse, eller om det hele blev arrangeret fra børneafdelingen A6. (Første besøg ligger desuden to og et halvt år tilbage).	Det kan jeg ikke vurdere
68	Man ringer ind og rykker. Men får bare at vide, at der er ventetid. To-tre måneder.	Virkelig dårligt
73	Som sikkert andre patienter føler jeg, at ventetiden til indkaldelse føles meget lang.	Det kan jeg ikke vurdere
74	Jeg har ventet i to timer en gang, alt for lang tid.	Godt
77	Besked om indtil mere end et års ventetid! Efter henvendelse til patientklagenævnet i Viborg kom der skred i det. Hvorfor den vej?? Blev henvist til speciallæge i Århus - ca. 14 dages ventetid.	Godt
79	For lang ventetid.	Godt
80	Imødekomende, venlige, behagelige, menneskekendskab.	Virkelig godt
85	Vi fik, som familie, næsten lov til at bestemme operationsdagen.	Virkelig godt
86	Altid godt personale.	Godt
89	Lang ventetid.	Virkelig godt
91	Besøget var en del af et forløb over længere tid.	Virkelig godt
107	Behandlingen var okay, men jeg ventede i fem til syv timer.	Intet svar
112	Meget frustrerende, at ventetiden var så lang (ventede i ca. tre måneder), og min tid så blev yderligere udskudt en måned.	Godt
113	Ingen information, et brev med dato og ventetid på ca. tre uger.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg kunne godt tænke mig ordentlig information om, hvor lang ventetiden vil være.	Godt
2	Vi fik at vide, der var lidt ventetid og blev kaldt ind 45 minutter senere.	Det kan jeg

ikke vurdere

Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Samlet indtryk
	5	Venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt
	10	Imødekommende, opmærksom sekretær. Venlig. Spørger efter spørgeskema, deraf forstår man, at det har betydning, at skemaet er udfyldt.	Godt
	11	Normal.	Dårligt
	16	Rigtig god.	Det kan jeg ikke vurdere
	17	Dejligt ærligt personale.	Godt
	19	Dejlig imødekommende modtagelse af sekretær/sygeplejerske.	Godt
	23	Er venlige.	Godt
	24	Intet personale, og da der endelig kom en, reagerede hun ikke på, at jeg sad og ventede??	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Det har jeg faktisk ikke, det er vel som det skal være.	Godt
	29	Modtaget med et smil.	Godt
	31	Personalet var sødt, venligt og meget hjælpsomt. Dejligt.	Virkelig godt
	32	Venlige.	Godt
	43	Har set nogle sure miner! Og bedrøvelige sekretærer! Ellers fin service.	Dårligt
	46	Venlige mennesker - men ikke meget meddelsomme.	Dårligt
	48	Imødekommende mennesker.	Godt
	49	Venlig.	Dårligt
	60	Søde og venlige, imødekommende sygeplejersker/sekretærer.	Virkelig dårligt
	65	Jeg følte mig meget velkommen.	Godt
	66	Neutralt.	Det kan jeg ikke vurdere

	68	De kan give noget information om, at der er 1-2 timers ventetid. Så har man lidt at forholde sig til.	Virkelig dårligt
	69	Jeg er kommet i ambulatoriet [i mange år], så jeg kender personalet meget godt. Så jeg bliver modtaget med smil og kram.	Virkelig godt
	73	Rigtig godt modtaget, dejligt personale, som virkede meget engagerede og kompetente.	Det kan jeg ikke vurdere
	75	Meget behagelig og kompetent behandling, god atmosfære.	Virkelig godt
	76	En times ventetid.	Godt
	81	Personalet virkede meget imødekommende og positive, det var dejligt.	Godt
	84	PERSONALET ER SØDE OG HJÆLP SOMME.	Godt
	85	Omsorgsfuld, erfaren sygeplejerske.	Virkelig godt
	86	Kun godt.	Godt
	87	Rigtig rar og venlig modtagelse.	Godt
	98	Godt nok blev jeg venligt modtaget af personalet ved skranken, men begge gange jeg har besøgt ambulatoriet, er der gået lang tid (med privat snak, pjank og pjat), inden personalet har gidet at henvende sig til mig. De har bare lige kigget op, og så snakket videre om deres.	Dårligt
	101	Stor tilfredshed med måden jeg blev modtaget på.	Virkelig godt
	111	Meget venligt.	Virkelig godt
	112	Sygeplejerskerne var rigtig søde og imødekommende.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Sød og venlig dame.	Det kan jeg ikke vurdere

Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Håndtering af fejl
1	Billede var ikke kommet fra privathospitalet til min undersøgelse.	Godt
12	Der har været telefonisk kontakt, hvor forløbet ikke har været hensigtsmæssigt. Havde aftale om operation i [en bestemt måned]. Måtte kontakte dem pr. telefon to gange angående dato (var til ambulans samtale [nogle måneder tidligere]). Får at vide, at jeg skal vente til [måneden efter]. Ønsker omvisitering til private. Ansvarlig læge fastholder en operationskode. Denne er forkert. Efter [nogle uger] får jeg den rigtige.	Virkelig dårligt
19	De havde ikke fået mine scanningsbilleder, kunne ikke vurdere dem. Jeg talte kun med en læge og en lægestuderende, ikke andre faggrupper.	Godt
27	Da jeg skulle opereres i hjernen, skulle kirurgen jo barbere mit hår af der, hvor han skulle føre kniven. Men han havde åbenbart ikke læst manualen, for han barberede den forkerte side af hovedet. Hvad ville der ikke være sket, hvis han havde opereret mig i den forkerte side også? Men heldigvis opdagede de det i tide, held for ham.	Godt
36	Indkaldt til operation, sendt hjem igen næste dag uden indgreb. Fejl i vagtplan.	Virkelig godt
38	Jeg kunne selv gå ind til operation, men behøvede hjælpemidler til mobilisering efter operation.	Virkelig godt
43	Jeg fik ingen information inden, om hvad der skulle ske ved mit første besøg. Men lidt langt at køre for at få at vide, at der skal tages tre undersøgelser i min hjemregion.	Godt
49	Lægen NN udeblev. Lægen, der kom, havde ikke kendskab til sagen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
52	De papirer jeg havde fået tilsendt/udfyldt forsvandt fra jeg ankom til jeg blev kaldt ind. Lægen ledte, men fandt dem ikke, hvilket bevirkede, at jeg skulle spørges om det, jeg havde brugt tid på forud for indkaldelsen.	Dårligt
54	Lang ventetid før samtale med læge om min sygesituation, hvor jeg blev indstillet til scanning meget hurtigt på andet sygehus. Men scanningen kunne ikke foretages her pga. nakkeproblemer, som ellers var omtalt. Herefter gik der lang tid før næste scanning, pga. jeg blev indstillet til åben scanner, som ikke længere fandtes på Silkeborg Sygehus.	Godt
60	At der på et tidspunkt skulle have været givet en tid til CT-skanning - dette blev glemt. Det betød ventetid på FEM MÅNEDER.	Intet svar
61	Først havde I ikke fået henvisningen. Da det så kom i orden, fik jeg en tid. Jeg kom ni minutter for sent, ventede i ti minutter, hvorefter der kom en uforskammet læge, [som sagde], at han virkelig ikke havde tid til at se på mig, hvorefter jeg fik en tid [flere] måneder senere.	Dårligt

✎	64 Jeg blev henvist til en MR-scanning, men denne undersøgelse er irrelevant, når man (som jeg) har [fremmedlegeme] indeholdende metal i [kroppen].	Godt
✎	67 Ingen.	Intet svar
✎	68 Forskellige diagnoser. Det gik der halvandet år med. Det endte dér, hvor vi startede. Operation.	Virkelig dårligt
✎	71 At jeg fik en pose saltvand intravenøst] i stedet for antibiotika. At jeg blev forkert informeret om dosering af medicin i første omgang. At en alvorlig infektion [] ikke blev opdaget ved undersøgelse på afdeling.	Godt
✎	76 Efter MR-scanning skulle jeg have stillet min ventil på plads, men intet uddannet personale var til rådighed, så den blev indstillet forkert, og vi blev sendt hjem med et svar fra ham af, at min ventil muligvis var i stykker, og jeg skulle være opmærksom på, om jeg blev dårlig de næste par dage (det viste sig at den virkede fint). []	Dårligt
✎	78 Mødte kun lægen.	Intet svar
✎	83 Blev ikke indkaldt til undersøgelsen til den aftalte tid!	Intet svar
✎	88 Vi følte, vores datter blev lige så grundigt undersøgt på sygehuset som af speciallægen. Og af speciallægen fik vi at vide, hun skulle scannes, og det blev hun ikke. Undersøgelsen skulle vare 40 minutter og varede 15 minutter.	Intet svar
✎	98 Da jeg havde snakket med læge NN om, at jeg skulle henvises til MR-scanning, tog det en måned, før der skete noget, og det var kun, fordi jeg selv ringede og rykkede. Jeg har klaget over dette.	Virkelig dårligt
✎	99 Scanningsbilleder duede ikke.	Godt
✎	104 Der skete en fejkommunikation mellem personen som modtog mig og lægen jeg skulle til samtale med, således at jeg ikke blev indkaldt før efter jeg havde spurgt til ventetiden.	Virkelig godt
✎	110 Forvirring om, hvor mange gange jeg blev opereret, og hvorfor jeg blev opereret. Sidste gang jeg blev opereret [], var jeg så uheldig, at [der blev begået en fejl], så man måtte operere endnu en gang (efter at man havde prøvet to gange med at sy uden held. Første gang hvor man forsøgte at tryk udligne med dræn også uden held), så totalt fem gange opereret.	Godt










Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Samlet indtryk
3	Jeg synes, ventetiden var ALT for lang. Jeg blev scannet i marts og fik derefter en tid i september til samtale. Som overlægen sagde "Det er historiske billeder, vi taler ud fra".	Dårligt
6	De piller, jeg blev ordineret, kunne jeg ikke tåle og måtte stoppe med dem [kort tid] efter start. Så mit samlede udbytte har indtil videre været lig nul. Men måske får jeg senere "mod" på at prøve andre tilsvarende, men svagere piller.	Godt
8	Jeg var inde for at få taget mammografi og ultralydsscanning af bryster og højre armhule for to år siden, dem var der ikke sendt bud efter inde fra lægehuset.	Godt
10	Jeg er selv indenfor helsesystemet og ved, at der kan være ventetid. Patienter er mennesker, ikke robotter; det er vel også personalet.	Godt
11	[En stor del] af diagnosen var korrekt, men jeg vidste ikke årsagerne til [nogle komplikationer], og NN har fortalt mig at det er nødvendigt at gennemgå et behandlingsprogram. NN skal selv skrive hvilket program og medicin jeg skal tage. Hvis det ikke hjælper, skal NN give et tilbud til operation, men det stod ikke i NNs erklæring, og det har jeg ikke forstået hvorfor.	Dårligt
12	Jeg fastholder, pr. telefon, flere gange at operationskoden er forkert. Endelig bliver ansvarlige læge usikker, slår det op, og finder, at koden er en anden. Taler aldrig med lægen, men flere gange med samme sekretær. Koden havde afgørende betydning for, hvilket hospital jeg kunne opereres på.	Virkelig dårligt
19	Jeg havde ringet i forvejen og bedt dem rekvirere billeder fra [hospitalet], men det havde de ikke gjort - lægen kunne ikke vurdere behov for operation, mens jeg var der. Manglede billederne.	Godt
21	Der skulle flere opringninger til, før der kom gang i sagen. På mødet med overlægen lovede han at fremskynde sagen, men det modsatte skete.	Det kan jeg ikke vurdere
31	Kun at jeg ventede i lang tid, [over en time], da jeg skulle have taget en blodprøve, som skulle være dagen før operationen.	Virkelig godt
33	Jeg er henvist til smerteklinikken [til vinter], men har i dag så ondt og krampe [] at jeg intet kan lave. Jeg [har symptomer]. Jeg er blevet alene, og tør ikke gå på trappen til kælder og have. Jeg er så forpint, at det trodser enhver beskrivelse. Jeg kan næsten ikke mere klare det.	Det kan jeg ikke vurdere
35	Jeg er blevet opereret to gange. Første gang var jeg sat til operation tidligt om morgenen, men kom ind sent på aftenen. Fastede næsten et døgn. Anden gang ventede jeg hele dagen. Ved 18-tiden fik jeg besked på, at jeg blev sendt hjem, da de ikke kunne nå det. Efter lidt snak ville lægen undersøge, om der var mulighed næste morgen. Det lykkedes heldigvis.	Dårligt
38	Var tilfreds med opholdet. Var glad for at komme videre til sygehus NN.	Godt

✎	43 Jeg synes, de forskellige afdelinger/sygehuse skal kommunikere bedre sammen om f.eks. endt undersøgelse, nye tider til andre undersøgelser, og om, at den ene afdeling er "færdig" med en patient, så man kan komme videre i systemet!	Dårligt
✎	44 Skulle selv rykke for tid til MR, otte dage og afdelingen havde endnu ikke bestilt tid til scanning.	Virkelig dårligt
✎	48 Jeg blev nærmest "glemt" flere gange, fra den første afdeling til den anden!	Godt
✎	51 Alt foregik i en venlig og meget behagelig atmosfære:O)	Virkelig godt
✎	52 Havde indtryk af, at personalet, der tog over, var kompetente fagpersoner.	Dårligt
✎	54 Tidsspild for personalet og forøget ventetid for patient pga. manglende tjek for udstyr på de hospitaller, der blev henvist til.	Virkelig dårligt
✎	60 Jeg finder det underligt, at man var så hurtig til at operere - men bagefter var der ikke nogen, der var synderligt interesserede i, hvordan det var gået mig.	Virkelig dårligt
✎	64 Efter at afdelingen har konstateret, at MR skanningen er værdiløs, venter jeg på, at blive indkaldt til en a-grafi. Trods telefonisk henvendelse har jeg endnu ikke modtaget en indkaldelse til denne undersøgelse.	Dårligt
✎	66 Jeg oplevede ved et besøg en times ventetid, hvor der havde været rig mulighed for at kontakte mig per telefon, således at jeg kunne undgå at sidde med min dengang [meget lille] datter i over en time i venteværelset.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	68 Jeg kan ikke forstå, at man laver en vurdering og slet ikke lytter til patient, egen læge eller fysioterapeut. Udskriver. Bagefter lader man som ingenting og går i modsat retning. Fire forskellige diagnoser på halvandet år.	Virkelig dårligt
✎	71 Er blevet undersøgt/behandlet af fire forskellige læger på neurokirurgisk afdeling. Nogle var godt inde i sagen, mens andre var på bar bund.[] Jeg kan ikke vurdere, om ventetiden var unødigt, men flere gange har der været meget lang ventetid.	Intet svar
✎	75 Personalet virkede meget kompetente og venlige og med humoristisk sans. Omsorgsfulde, men heldigvis ikke pylrende.	Virkelig godt
✎	76 De havde sagt, der ville være en læge til rådighed efter MR-scanningen, der kunne stille min ventil, og det var der ikke.	Godt
✎	81 Hele forløbet har indtil nu været godt. Vi har fået alle de informationer, vi skulle have, og når vi spurgte om noget, følte vi at vi fik rigtig gode og tilfredsstillende svar. Vi har følt os godt behandlet af kompetente mennesker, der ved, hvad de har med at gøre.	Godt
✎	85 Behandlingen og efterbehandlingerne blev konfereret med anden klinik.	Virkelig godt
✎	86 Kun godt.	Godt
✎	88 Lægen på det ene sygehus sagde nogle ting, som lægen på det andet sygehus ikke fulgte op på i forhold til undersøgelsen.	Godt

Bilag 5

	89	Det tog lang tid, inden jeg fik besked på lukning, og at behandlingen blev sendt videre til anden afdeling.	Virkelig godt
	91	Der var for eksempel fin sammenhæng mellem MR-scanning og svar på denne!	Virkelig godt
	95	Jeg er meget tryk ved den samme person.	Virkelig godt
	100	Da vi bor [langt væk] ville det være rart, hvis det kunne koordineres, så der var to undersøgelser samme dag.	Godt
	101	Bortset fra en enkelt sygeplejerske, der ikke levede op til sit job, har jeg kun rosede ord til personalet på Neurokirurgisk Afdeling, både før og efter operation.	Virkelig godt
	108	Fik af en afdeling at vide, at der skulle gives én [behandling]. Da vi kom til samtale på en anden afdeling, var det [en anden type] behandling. Dette gjorde, at patienten mistede tilliden til læger i lang tid. De to afdelingen burde have talt mere sammen før information til patienten.	Intet svar
	109	Der var flere timers ventetid på gruppesamtale med fagperson.	Godt
	111	Jeg blev sendt til CT-scanning, og der var de klar med det samme da jeg ankom - FLOT.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2	Det er lang tid at vente med en lille pige på fem år, der er nervøs for, hvad der skal ske (45 min).	Det kan jeg ikke vurdere








Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Samlet indtryk
2	Ikke færdigbehandlet. Mangler den lovede kopi af journal.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Det er sket, at en person, som ikke havde forstand på indstilling af ventil med magnet, gjorde noget forkert. Det var selvfølgelig utrygt, men det blev der taget hånd om, og vi er altid trygge nu.	Virkelig godt
11	Ja, jeg vil få behandling. Et rigtig godt møde og jeg vil blive rask.	Dårligt
20	For langt interval mellem indkaldelser/besøg. Burde kunne halveres med at kunne have en bedre, evt. forebyggelse i evt. ændringer og tilbagefald, både angående dosis af eller anden medicin.	Dårligt
30	Mangler stadig noget skriftligt fra undersøgelsen - kopi af journal??	Virkelig godt
41	Vi fik en god og fornuftig forklaring af lægen til sidst.	Intet svar
48	Blev glemt med hensyn til besvarelse efter første og andet besøg.	Godt
52	Sygeplejersken pointerede, at jeg skulle rykke for indkald, såfremt jeg ikke havde modtaget den 14 dage efter ankomst, hvilket jeg gjorde. Svar: "Vi mangler notat fra lægen". Otte dage senere, det samme: "Vi kan ikke høre, hvad han har dikteret, han er på ferie". Ti dage senere, det samme svar, samt spørgsmål om jeg ved noget om [sygehuset], hvilket jeg bekræfter - indkaldelse otte dage senere.	Dårligt
53	Måtte efter tre ugers ventetid rykke for svar - var blevet glemt.	Godt
54	Alt for mange problemer med at komme i kontakt telefonisk, selv på angivne direkte numre, som pludselig er overgået til nye personer eller spærret.	Virkelig dårligt
60	De føles LANGE på grund af ventetider. Og man skal nærmest selv opfordre til, at det må være tid til at få en TID.	Virkelig dårligt
61	Den læge, jeg kom ind til i det nye forløb, udførte sit arbejde fuldt tilfredsstillende.	Godt
66	Min datter har en skade [], og hendes prognose er uvis, hvilket farver min oplevelse meget, da vi jo aldrig kan få konkrete oplysninger om hendes fremtid og muligheder. Dette er med til, at jeg oplever utryghed, da hun egentlig udvikler sig relativt normalt men alligevel skal gå til kontrol.	Det kan jeg ikke vurdere
71	Jeg har oplevet flere gange, at jeg ikke er blevet indkaldt til undersøgelser, hvor der ellers var sat tid af hos lægen. Og det har været meget svært at få fat i relevant læge eller øvrig information, når der var problemer i sygdomsforløbet. Det har været meget forskelligt, alt efter hvilken læge jeg konsulterede.	Intet svar
72	Første besøg: Ok, omfattende undersøgelse og snak. Andet besøg, kontrol; en spøjs affære, hvor	Godt

Bilag 5

lægen straks fortæller mig, hvad han/man ikke vil gøre (operere), før han overhovedet har hørt, hvordan jeg har det: Har jeg symptomer fra min diskusprolaps?

- | | | | |
|---|-----|---|--------------------------|
|  | 77 | Jeg har været tilfreds med behandlingen. | Godt |
|  | 78 | Fik ingen skriftlig information. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 92 | Jeg ville gerne have haft kirurgens NN svar tilsendt min egen læge - med henblik på at kunne tage det med sammen med henvisning til fysioterapeut, (men det var ikke kommet 14 dage efter []). | Godt |
|  | 96 | Blev scannet i [efteråret]. Har ikke modtaget svar ([næsten to uger senere])!? Minus ny tid. Minus anden aftale. Hvad sker der? | Virkelig dårligt |
|  | 98 | Jeg fik et kort af NN med beskeden, at jeg kunne ringe, hvis jeg havde spørgsmål. Det har jeg gjort to gange nu, og min læge har rettet skriftlig henvendelse. Intet er sket, og jeg er begge gange blevet mødt med stor arrogance fra sekretærens side. De virker fuldstændig ligeglade og er efter eget udsagn meget overbebyrdede. | Dårligt |
|  | 103 | Der mangler information om den vanskelige parkeringssituation. | Godt |
|  | 106 | Grundet manglende stempel på transportskemaet (en bagatel), blev skemaet returneret til mig fra REGIONEN. Har REGIONEN virkelig ikke andet at tage sig til? Jeg fik en meget fin behandling på sygehuset. | Det kan jeg ikke vurdere |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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